

## ТЕОРІЯ ТА ІСТОРІЯ ДЕРЖАВИ ТА ПРАВА, КОНСТИТУЦІЙНЕ ПРАВО, МІЖНАРОДНЕ ПРАВО

УДК 342.7(477)

**К. Б. ЛЕВЧЕНКО,***доктор юридичних наук, професор,**президент Міжнародного жіночого правозахисного центру «Ла Страда – Україна»*

### НАЦІОНАЛЬНА ДИТЯЧА «ГАРЯЧА ЛІНІЯ» ЯК ІНСТРУМЕНТ ЗАХИСТУ ПРАВ ДІТЕЙ

Узагальнено досвід роботи Національної дитячої «гарячої лінії», яка працює з 2013 р. на базі Міжнародного жіночого правозахисного центру «Ла Страда – Україна». Представлено основні категорії проблемних питань, з яких надаються консультації, визначено типові організаційні питання, перспективні напрями розвитку Національної дитячої «гарячої лінії».

**Ключові слова:** *дитина, права дитини, гаряча лінія, телефон довіри, громадські організації, Ла Страда.*

Консультування дітей із 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 фахівців за місцем проживання.

**Метою** запропонованої статті є узагальнення досвіду роботи Національної дитячої «гарячої лінії», яка працює з 1 січня 2013 р. на базі Міжнародного жіночого правозахисного центру «Ла Страда – Україна». Оскільки це новий інструмент захисту прав людини, то в науковій літературі його діяльність ще не аналізувалась.

Національна дитяча «гаряча лінія» (далі – НДГЛ) працює за номером 0 800 500 225 (безкоштовно зі стаціонарних телефонів) та 772 (з 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 (із запобігання насильству та захисту прав дітей), було отримано всього 12 162 дзві-

нки, серед яких 6495 дзвінків надійшло від дітей (53,4 % – від загального числа дзвінків).

Діяльність «гарячої лінії» із прав дитини відповідає положенням міжнародних документів, зокрема Конвенції Ради Європи про захист дітей від сексуальної експлуатації та сексуального насильства. Стаття 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» [1]. Тож «гарячі лінії» для дітей створені та існують більш ніж в 140 країнах. Так, до міжнародної організації Child Helpline International станом на початок 2014 року входило 178 дитячих «телефонів довіри» з 143 країн світу. Більш ніж 80 % таких послуг надається неурядовими громадськими організаціями [2].

Основними питаннями, з яких надаються консультації на Національній «гарячій лінії» з прав дитини, є: 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 дитини (примусування дитини до праці, в т. ч. і до домашньої праці; застосування дітей для кримінальної діяльності). 5. Дискримінація дитини. 6. Сімейні стосунки; аналіз сімейної ситуації, якщо батьки дитини алкозалежні, наркозалежні чи психічно

хворі). 7. Стосунки з однолітками (проблеми та конфлікти з друзями, партнерами). 8. Порушення прав дітей в освітній сфері (конфлікти з учителями, викладачами, дирекцією навчального закладу; відмова у пільгах на навчання тощо). 9. Психологічні проблеми дитини. 10. Фізичне здоров'я дітей. 11. Алко-, наркозалежні (інформація про суть і зловживання; консультування дітей, які вживають наркотичні та алкогольні речовини (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.

Взимку на початку 2014 року до традиційних питань, з якими діти звертаються на «гарячу лінію», додалися проблеми суспільно-політичної кризи в країні, які гостро переживають діти та родини. Національна дитяча «гаряча лінія» стала фактично єдиною інституцією, де дітей вислуховували та пояснювали ситуацію у країні з точки зору прав дитини. Крім того, з'являються нові групи абонентів. Це, зокрема, внутрішньо переміщені особи.

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

Для розповсюдження номера «гарячої лінії» важливою є постійна реклама її діяльності. Центр «Ла Страда – Україна» використовує такі канали розповсюдження реклами: інтернет (розміщення банерів із розробленими агентствами візуалами на партнерських сайтах та за домовленостями – на інших); друкована реклама, розміщення візуалу з номерами національних «гарячих ліній» у засобах масової інформації; співпраця із соціально-відповідальним бізнесом – рекламування номера НДГЛ на упаковці продуктів виробників, зошитах, щоден-

никах 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 складає понад 500. Номер дитячої «гарячої лінії» надрукований у 71 публікації [3]. 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 %), штернет-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 сьогодні 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, ведеться 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 сьогодні статистика дзвінків є важливим джерелом інформації про

реальні питання, що турбують дітей, та про порушення їхніх прав.

Діяльність «гарячих ліній» потребує тісної співпраці із міжнародними, державними та громадськими організаціями. Так, Центр «Ла Страда – Україна» є членом Всесвітньої організації дитячих «гарячих ліній» (Childhelpline 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-ї та 4-ї 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 і важливим елементом у 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 [3].

Важливими партнерами в роботі НДГЛ є Міністерство освіти і науки України, а також Департамент із захисту дітей та усиновлення Міністерства соціальної політики України та їх структурні підрозділи на містах – служби у справах дітей та центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. Так, наприклад, неодноразово Міністерство освіти і науки України готувало та розсилало в регіони рекомендаційні листи, в яких робило посилення на «гарячу лінію» як джерело інформації. Партнерами також є Міністерство внутрішніх справ України, Міністерство закордонних справ, Міністерство охорони здоров'я та інші структури. Разом з Міністерством освіти і науки було розроблено та надруковано методичні рекомендації для працівників освіти, особливо соціальних педагогів та практичних психологів щодо роботи з дітьми у конфліктний та постконфліктний період [4].

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.

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 № 4523-VI [5] та Стратегія реформування системи надання соціальних послуг (розпорядження Кабінету Міністрів України від 08.08.2012 № 556-р [6]). Серед нормативно-правових актів, які унормовують можливість фінансування громадських організацій, є: закони України «Про громадські об'єднання» (ст. 22 та 23) [7], «Про соціальні послуги» (ст. 1, 7) [8], «Про внесення змін до Бюджетного кодексу України» № 5428-VI [9]; укази Президента України від 25.01.2012 № 32/2012 «Питання сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні» [10], від 24.03.2012 № 212/2012 «Про стратегію державної політики сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні» [11]; постанови Кабінету Міністрів України від 12.10.2011 № 1049 «Про затвердження Порядку проведення конкурсу з визначення програм (проектів, заходів), розроблених інститутами громадянського суспільства, для виконання (реалізації) яких надається фінансова підтримка» [12], від 29.04.2013 № 324 «Про затвердження Порядку здійснення соціального замовлення за рахунок бюджетних коштів» [13] та інші. Однак навіть за наявності повної нормативно-правової бази, 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.

#### Список використаних джерел

1. Конвенція Ради Європи про захист дітей від сексуальної експлуатації та сексуального насильства : від 25 жовт. 2007 р. ; ратиф. Україною із заявами 20 черв. 2012 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994\\_927](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_927).
2. Child Helpline International [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.childhelplineinternational.org/>. – Офіц. сайт міжнар. орг.
3. Річний звіт Міжнародного жіночого правозахисного центру «Ла Страда – Україна» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.la-strada.org.ua>.
4. Соціально-педагогічна та психологічна робота з дітьми в період конфлікту та постконфлікту : метод. рек. [Електронний ресурс] / [Н. П. Бочкор, Є. В. Дубровська, О. В. Залеська та ін.] ; М-во освіти і науки України ; Нац. акад. пед. наук України ; Укр. наук.-метод. центр практ. психології і соц. роботи ; Проф. асоц. дит. аналіт. психотерапевтів ; Міжнар. жіночий правозахис. центр «Ла Страда – Україна» ; Всеукр. громад. орг. «Жіночий консорціум України» ; Центр гендер. освіти Харків. нац. ун-ту внутр. справ України. – Київ : [МЖПЦ «Ла Страда – Україна»], 2014. – 84 с. – Режим доступу: <http://ippo.dn.ua/assets/Uploads/AttachedFiles/Files/20140604112056Metodichkadity-v-konfliktnyh-sytatsiyah.pdf>.
5. Про внесення змін до деяких законів України щодо надання соціальних послуг : закон України від 15 берез. 2012 р. № 4523-VI [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4523-17>.
6. Стратегія реформування системи надання соціальних послуг : затв. розпорядженням Кабінету Міністрів України від 8 серп. 2012 р. № 556-р [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/556-2012-p>.
7. Про громадські об'єднання : закон України від 22 берез. 2012 р. № 4572-VI [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4572-17>. – Редакція від 02.03.2014.
8. Про соціальні послуги : закон України від 19 черв. 2003 р. № 966-IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/966-15>. – Редакція від 18.10.2012.
9. Про внесення змін до Бюджетного кодексу України : закон України 16 жовт. 2012 р. № 5428-VI // Відомості Верховної Ради України. – 2013. – № 43. – Ст. 619.
10. Питання сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні : указ Президента України від 25 січ. 2012 р. № 32/2012 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.president.gov.ua/documents/14412.html>.
11. Про стратегію державної політики сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні : указ Президента України від 24 берез. 2012 р. № 212/2012 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.president.gov.ua/documents/14621.html>.
12. Про затвердження Порядку проведення конкурсу з визначення програм (проектів, заходів), розроблених інститутами громадянського суспільства, для виконання (реалізації) яких надається фінансова підтримка : постанова Кабінету Міністрів України від 12 жовт. 2011 р. № 1049 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1049-2011-p>.
13. Про затвердження Порядку здійснення соціального замовлення за рахунок бюджетних коштів : постанова Кабінету Міністрів України від 29 квіт. 2013 р. № 324 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324-2013-p>.

Надійшла до редколегії 20.06.2014

#### **ЛЕВЧЕНКО Е. Б. НАЦИОНАЛЬНАЯ ДЕТСКАЯ «ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ» КАК ИНСТРУМЕНТ ЗАЩИТЫ ПРАВ ДЕТЕЙ**

Обобщён опыт работы Национальной детской «горячей линии», действующей с 2013 года на базе Международного женского правозащитного центра «Ла Страда – Украина». Представлены основные категории проблемных вопросов, по которым предоставляются консультации, определены типичные вопросы, перспективные направления развития Национальной детской «горячей линии».

**Ключевые слова:** *ребёнок, права ребёнка, горячая линия, телефон доверия, общественные организации, Ла Страда.*

#### **LEVCHENKO K. B. NATIONAL CHILD «HOT-LINE» AS AN INSTRUMENT OF PROTECTION OF CHILDREN'S RIGHTS**

Experience of the National Child «Hot-Line» which is run by International Women's Rights Centre «La Strada – Ukraine» since 2013 as well as the main categories of consultations, organizational issues and perspectives of future activity are represented.

**Keywords:** *child, child's rights, hot-line, trust line, non-governmental organizations, La Strada.*