



# ГЕНДЕРНИЙ ПОСІБНИК

Практичні рекомендації щодо інтегрування комплексного ґендерного підходу у роботу ЦНАП

**U-LEAD**  
З ЄВРОПОЮ




Гендерний посібник - це збірник концептуальних принципів та практичних рекомендацій щодо інтегрування комплексного гендерного підходу у роботу ЦНАП.

Цей посібник підготовлено в рамках міжнародної Програми «U-LEAD з Європою», яка фінансується Європейським Союзом та його країнами-членами Данією, Естонією, Німеччиною, Польщею та Швецією. Зміст цієї публікації не обов'язково відображає погляди згаданих донорів «U-LEAD з Європою».

---

Грудень 2018

 У даній публікації використано фотографії з веб-сайту «Official Image Bank of Sweden» (Офіційний фотобанк Швеції) таких авторів:

Карл-Йохан Утсі  
Сусанна Вальстром  
Стефан Стефанчик  
Магнус Ліам Карлссон

---

[imagebank.sweden.se](http://imagebank.sweden.se)





## ЗМІСТ

---

Розділ 1. Основні компоненти реалізації ґендерної політики у проектах	4
1.1 Переваги від впровадження ґендерної політики в усі етапи роботи ЦНАП	7
1.2 Ризики та загрози ґендерно-обумовленого насилля у сфері надання адміністративних послуг	8
Розділ 2. Практичні рекомендації щодо впровадження та застосування ґендерної політики у громадах	12
Рекомендація 1	14
Рекомендація 2	16
Рекомендація 3	17
Рекомендація 4	18
Рекомендація 5	20
Рекомендація 6	23
Рекомендація 7	24
Корисні додатки	25
Нормативно-правова база, що регламентує ґендерну рівність	25
Законодавство України	25
Міжнародні документи, ратифіковані Україною	25
Шаблони документів та інструменти ґендерної оцінки	27
Додаток 1. Приклад включення ґендерного підходу до основних документів ЦНАП та громади	27
Додаток 2. Приклад створення ґендерного портрету громади	30
Додаток 3. Методика аналізу ґендерного підходу 3R	32
Додаток 4. Контрольний список рівня дотримання ґендерної рівності в діяльності Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП)	34
Словник термінів, що використовуються в посібнику	36

# РОЗДІЛ 1



## ВСТУП

---

### Для кого цей посібник і чим він може бути корисний?

Документ є «дорожньою картою» для керівництва ОТГ щодо надання максимально якісних адміністративних послуг різним групам мешканців громади. Включення ґендерної складової сприяє формуванню безпечних, зручних для різних соціальних груп населення, справедливих публічних просторів із урахуванням різноманітності досвіду та потреб мешканців, привертає увагу до питання поваги до людей, підвищує інклюзивність і толерантність.

Ґендерний підхід забезпечує інтеграцію інтересів, досвіду та потреб різних вікових та соціальних груп, слугує невід’ємним критерієм при розробці загальної концепції, здійсненні моніторингу й оцінці всіх напрямів політичної, економічної та суспільної діяльності громади для того, щоб результати цієї політики були однаково справедливими для жінок та чоловіків.

Рівне залучення жінок і чоловіків до усіх етапів планування та роботи Центру надання адміністративних послуг є необхідним для належної роботи ЦНАП, а також створює операційні й організаційні переваги. Однією з цих переваг є надання ґендерно-орієнтованого сервісу, невід’ємними компонентами якого є:

- забезпечення рівних умов та можливостей для жінок і чоловіків у отриманні та наданні послуг;
- використання толерантної та недискримінаційної лексики;
- наявні інформаційні матеріали щодо ґендерно-обумовленого насилля, зокрема домашнього насилля, торгівлі людьми тощо.

Впровадження ґендерного підходу не відбудеться, якщо не вжити різнопланових заходів, спрямованих на підвищення обізнаності серед адміністраторів, професійного персоналу та широких верств місцевого населення стосовно ґендерної політики. Ознайомитись із цими заходами можна у наступному розділі.



У процесі децентралізації зростає увага до конкретної особистості, її потреб та особливостей, незалежно від її віку, статі чи інвалідності. Тому виникає суспільний запит на формування ґендерно чутливих послуг, що пропонуються Центрами надання адміністративних послуг як ланкою, найбільш наближеною до інтересів та потреб чоловіків і жінок, котрі мешкають в об'єднаних територіальних громадах (ОТГ).

#### Які переваги отримає громада від впровадження ґендерної політики в усі етапи роботи ЦНАП

Включення ґендерної складової допомагає створенню безпечних, зручних для різних соціальних груп, справедливих публічних просторів із урахуванням різноманітності досвіду та потреб мешканців, привертає увагу до питання поваги до людей, актуалізує інклюзивність.

Впровадження ґендерної рівності в роботі ЦНАП на всіх її етапах наближає адміністративні послуги до реальних потреб громадян. Громадяни зможуть отримувати якісні послуги, що будуть доступні як для людей з інвалідністю, так і для людей з дітьми та дітьми на візочках.

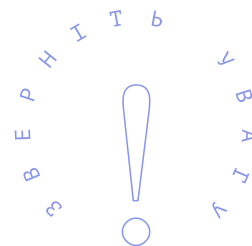
Реалізація запропонованих цим посібником рекомендацій допоможе ЦНАП стати не лише центром надання послуги, але й центром об'єднання мешканців ОТГ, інформаційним ресурсом та освітнім хабом, місцем згуртування громади.

Кампанії #яНеБоюсьСказати та #MeToo, які вирували в мережі у 2017 році й отримали значний розголос в Україні та світі, показали масштаб існуючої проблеми, а також привернули увагу громадськості до табуйованих в українському суспільстві тем сексуального насильства та домагань, або ж так званого «харрасмент».

Харрасмент - (з англ. – переслідування, домагання) - включає в себе таку поведінку, що ображає, залякує чи змушує інших почувати себе незручно.

#### Як зрозуміти, що Ви зіткнулись з домаганням?

Це можуть бути образливі коментарі, жарти, жести та інші дії, що прямо чи опосередковано створюють вороже середовище. Дуже часто домагання мають місце, коли особи знаходяться у нерівних стосунках, в умовах ієрархії та підпорядкування.



Прикладом можуть бути непристойні коментарі керівника щодо підлеглих, зневажливе ставлення до молодших за віком співробітників, флірт чи залицяння між співробітниками та споживачами послуг тощо. Особливо гостро це помітно в сільській місцевості, де через «традиційні» норми сім'ї, відсутність інформації й інші чинники жертви лишаються наодинці зі своїми проблемами. Часто суспільство звинувачує саму жертву та не надає необхідної підтримки.

9 січня 2018 року в Україні вступив у силу Закон «Про запобігання та протидію домашньому насильству». Вводяться терміни «домашнє насильство», «психологічне насильство», «економічне насильство». Важливо, що змінюється й коло суб'єктів, які повинні здійснювати заходи у сфері запобігання і протидії домашньому насильству та займатись просвітницькою діяльністю. Тепер це - компетенції органів місцевого самоврядування, що наділяються відповідно й функціями для захисту жертв насильства та покарання кривдників.

#### Як уникнути та реагувати на ці ризики?

**Створювати комфортні, толерантні та недискримінаційні умови.** В умовах децентралізації, яка відбувається в країні, змінюється структура влади: більше повноважень, а разом з тим можливостей та відповідальності, передаються в ОТГ. Обличчям нової влади на місцях часто є новостворені ЦНАП.

Саме там громадяни напряду стикаються з отриманням послуг від держави й оцінюють якість діалогу з владою. Тому ЦНАП є важливою складовою процесу децентралізації, а якість, комфорт та умови, в яких надаються послуги, мають бути взірцем і у питаннях толерантності, ґендерних стосунків та поваги.

**Перетворити Центр на інформаційний осередок для мешканців.** Команда Центру може зробити наступні кроки в напрямку протидії ґендерній дискримінації та харрасменту: розміщувати інформаційні матеріали на такі теми як ґендерна дискримінація, харрасмент і його прояви; куди звертатись у подібних випадках тощо. Такі матеріали можна отримати, звернувшись до державних органів влади, котрі відповідають за питання ґендерної рівності (переважно, це органи соціального захисту), або до громадських організацій, компетентних у цьому питанні.

**Напрацювати механізми поширення знань про ґендерну дискримінацію та харрасмент і надавати підтримку жертвам насилля.** Децентралізація та передача влади на місця є чудовою можливістю й для ґендерної емансипації, а ЦНАП може стати одним із осередків підвищення обізнаності мешканців про ґендерно-чутливе суспільство.

Перші кроки починаються з усвідомлення проблеми, готовності не закривати на неї очі. ЦНАП в об'єднаних територіальних громадах має потенціал, аби стати не лише центром надання якісних адмінпослуг, а й ефективним майданчиком для підтримки вразливих категорій населення та попередження проявів ґендерно-обумовленого насилля.





КУДИ ЗВЕРНУТИСЬ ЗА ДОПОМОГОЮ, ЯКЩО ВИ  
ЗІШТОВХНУЛИСЬ З ҐЕНДЕРНИМ НАСИЛЛЯМ?

---

#### ПРАВОНАХИСНІ ОРГАНІЗАЦІЇ

ЛА-СТРАДА ↪ [HTTP://LA-STRADA.ORG.UA/](http://LA-STRADA.ORG.UA/)  
ЖІНОЧИЙ КОНСОРЦІУМ ↪ [HTTPS://WCU-NETWORK.ORG.UA/](https://WCU-NETWORK.ORG.UA/)  
ЖІНОЧІ ПЕРСПЕКТИВИ ↪ [HTTP://WOMEN.LVIV.UA/](http://WOMEN.LVIV.UA/)

КОНТАКТИ НАЙБЛИЖЧОГО ЦЕНТРУ/  
БЮРО ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ ↪ [HTTP://LEGALAID.GOV.UA/UA/](http://LEGALAID.GOV.UA/UA/)

#### ГАРЯЧІ ЛІНІЇ

НАЦІОНАЛЬНА ГАРЯЧА ЛІНІЯ З ПОПЕРЕДЖЕННЯ ДОМАШНЬОГО  
НАСИЛЬСТВА, ТОРГІВЛІ ЛЮДЬМИ ТА ҐЕНДЕРНОЇ ДИСКРИ-  
МІНАЦІЇ ↪ **0-800-500-335** АБО ↪ **116-123**

ЄДИНИЙ НОМЕР КОНТАКТ ЦЕНТРУ СИСТЕМИ БЕЗОПЛАТНОЇ  
ДОПОМОГИ ↪ **0-800-213-103**





# РОЗДІЛ 2

## ПРАКТИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВПРОВАДЖЕННЯ ТА ЗАСТОСУВАННЯ ГЕНДЕРНОЇ ПОЛІТИКИ У ГРОМАДАХ

У даному розділі можна ознайомитись з конкретними рекомендаціями щодо впровадження гендерного підходу та методами їх реалізації у роботі громади та Центрів Надання Адміністративної Допомоги. Ці конкретні 7 рекомендацій носять практичний характер та мають на меті сприяти розвитку громади.

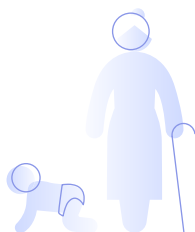
## 1 РЕКОМЕНДАЦІЯ

## ЗБІР ДЕТАЛІЗОВАНИХ ДАНИХ ІЗ РОЗПОДІЛОМ ЗА СТАТТЮ

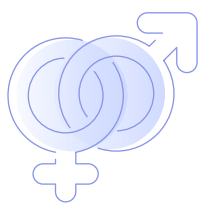
---

### Про що ця рекомендація?

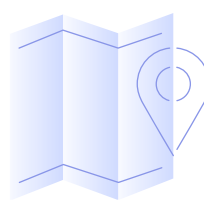
Збір даних із розподілом за статтю є одним з базових принципів політики підвищення ґендерної чутливості на всіх рівнях, котрий сприяє покращенню якості та ефективності надаваних послуг громадянам. Збір деталізованих даних передбачає включення таких даних як:



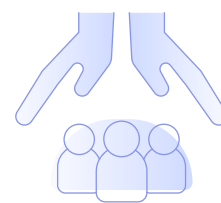
ВІК



СТАТЬ



МІСЦЕ  
ПРОЖИВАННЯ



СОЦІАЛЬНА  
ВРАЗЛИВІСТЬ

### Чому це потрібно?

Наявність ґендерної статистики діяльності ЦНАП – необхідна умова для планування, моніторингу діяльності та використання бюджету на адміністративні послуги. Використання проаналізованих даних під час проведення заходів із реалізації ґендерної політики є важливим аспектом надання актуальних послуг мешканцям громади, адже це допоможе виявити найбільш витребувані види послуг серед різних груп суспільства, зрозуміти проблемні ситуації, в яких вони опиняються.

### Як втілити цю рекомендацію?

- Необхідно включати соціально-демографічні дані (вік, стать, соціальний статус) у всі доповіді та звіти ЦНАП, створювати муніципальну статистику.
- Деталізовані дані із розподілом за статтю необхідно враховувати, розробляючи адміністративне звітування, всі форми/заяви/онлайн-опитування і т.і.
- Після збору даних їх також потрібно проаналізувати, бажано за участі з експертом.
- Шаблони заяв чи форм мають містити обидві форми: жіночу та чоловічу. Наприклад: заявник/заявниця або заявник/ця.





## ВЧИМОСЬ НА ПРАКТИЦІ. МІЖНАРОДНИЙ ДОСВІД

Одне із завдань громадського офісу, що є аналогом українського ЦНАП, у м.Шергольмен, Швеція, – надання послуг громадянам з урахуванням ґендерної рівності. Дотримання ґендерної рівності вимірюється, зокрема, статистичними даними. Завдяки електронній системі громадські радники можуть фіксувати деталі кожного візиту: стать людини, що звертається; тип справи; витрачений на неї час. Це дає змогу аналізувати, чи існують якісь розбіжності щодо того, як люди поведуться або відповідають на питання, залежно від статі особи, котра ставить питання.



## 2 РЕКОМЕНДАЦІЯ

## ПІДВИЩУВАТИ ОБІЗНАНІСТЬ І РОЗУМІННЯ ГЕНДЕРНИХ ПИТАНЬ ЧЕРЕЗ ТРЕНІНГИ ТА НАВЧАННЯ

---

### Про що ця рекомендація?

З метою успішного інтегрування ґендерного підходу в роботі ЦНАП необхідно проводити тренінги/навчання стосовно ґендерних питань для керівників та працівників ЦНАП. Варто залучати до цих тренінгів також осіб, які дотичні до процесів прийняття рішень – керівництво ОТГ, депутатський корпус, журналістів та громадських активістів. Обізнаність і розуміння ґендерних питань передують успішній реалізації ґендерної політики.

### Чому це потрібно?

Тренінги та роз'яснення переваг ґендерної рівності – це основа всіх заходів із реалізації ґендерної політики на різних рівнях: від керівництва ЦНАП до рядових співробітників.

Для ЦНАП ґендерна рівність створює організаційні та операційні переваги.

ґендерна рівність необхідна для встановлення контакту зі всіма громадянами, що і є кінцевою метою ЦНАП – наблизитися до громадян і забезпечити краще обслуговування.

Допоміжним ресурсом стане залучення експерта з ґендерних питань для проведення ґендерних тренінгів/навчань для всіх співробітників ЦНАП із особливим акцентом на ключові аудиторії, зокрема бюджетні групи та керівництво.

### Як втілити цю рекомендацію?

- До програми тренінгів громадських лідерів та голів ЦНАП необхідно включати основи розуміння ґендерної рівності, недискримінаційної лексики та неупередженості. Це має бути ключовим елементом ґендерної обізнаності. Необхідно організувати тренінги для персоналу модульного або системного типу щодо формування ґендерної чутливості, використання ґендерно чутливої мови, орієнтації на потреби клієнтів, недискримінації та протидії насильству в сім'ї.
- ☞ Дивись детальніше в посібнику **«Тренінги для персоналу ЦНАП»**, котрий можна знайти на сайті напряму покращення якості надання адміністративних послуг населенню Програми «U-LEAD з Європою», у розділі Бібліотека.

### 3 РЕКОМЕНДАЦІЯ

## ЗАЛУЧАТИ НАРІВНІ РІЗНІ ГРУПИ ЖІНОК ТА ЧОЛОВІКІВ ДО УСІХ ЕТАПІВ ПЛАНУВАННЯ ЦНАП

---

#### Про що ця рекомендація?

Необхідна умова для успіху ЦНАП у встановленні контакту зі всіма громадянами, задоволенні різноманітних потреб – це рівне та інклюзивне залучення жінок і чоловіків на ранніх етапах планування та громадського діалогу.

#### Чому це потрібно?

Важливо дотримуватися цього принципу з початку формування ЦНАП. Важливою є не тільки передача інформації про заплановане обговорення громадою того чи іншого рішення, але й активне залучення до обговорення лідерами громади різних соціальних груп. У якості одного з варіантів досягнення ґендерної рівності необхідно запропонувати громадам створити їхні ґендерні портрети (паспорт).

- ☞ Дивись приклад підготовки «**Ґендерного портрету громади**» у Додатку 2

Ґендерний портрет надає конкретизовану інформацію про «населення», подаючи демографічні показники, інформацію щодо громадсько-політичної активності, участі в політиці та прийнятті рішень, стану здоров'я, освіти та економічної діяльності жінок і чоловіків ОТГ.

#### Для чого потрібен громаді ґендерний портрет?

Завдяки ґендерному портрету органи влади всіх рівнів дізнаються про реальне становище жінок і чоловіків у громаді або ОТГ, виявляють «слабкі» та «сильні» сторони громади, отримують можливість приймати рішення, чутливі до потреб конкретної громади, а також ефективно використовувати кошти з бюджету громади з урахуванням потреб усіх категорій населення.

#### Як втілити цю рекомендацію?

- ➔ Необхідно намагатися включати як чоловіків, так і жінок, а також застосовувати комплексний підхід від ранніх етапів планування до щоденного управління центрами, щоб почути голоси якомога більшої кількості громадян.
- ➔ Потрібно враховувати голоси літніх людей, молоді, людей з інвалідністю та таких, що перебувають у складних соціально-економічних умовах.

#### 4 РЕКОМЕНДАЦІЯ

#### ВПРОВАДЖУВАТИ ҐЕНДЕРНИЙ ПІДХІД У ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ, БУДІВЛІ ТА ВНУТРІШНЬОМУ ПРОСТОРИ УСТАНОВИ

---

##### Про що ця рекомендація?

Одне з головних завдань – створення зручних і доступних умов для отримання адміністративних послуг клієнтами. Критеріями оцінки якості адміністративних послуг є своєчасність, професіоналізм, компетенція працівників, дружелюбність, комфорт, справедливість та ефективність. Однак, для отримання такої послуги громадянами важливо, щоб, у першу чергу, будівля, простір в ЦНАП були доступні за **принципом «безбар`єрного середовища»** для користувачів із різними потребами: батьків з дітьми на візочках, людей з інвалідністю, літніх людей тощо. Обираючи місце розташування ЦНАП, необхідно провести **ґендерний аудит території**.

Ґендерний аудит – це інструмент аналізу та оцінки простору з точки зору безпеки та можливості рівного доступу до послуг для людей різних соціальних груп.

##### Чому це потрібно?

Урахування ґендерної складової забезпечує найбільш сприятливе ставлення та якість обслуговування, тому необхідно **відійти від практики обмежених «годин прийому»**. Як цього досягти? У ЦНАП слід забезпечити **безперервний прийом за рахунок взаємозамінності працівників і гнучкого графіка**. Необхідно забезпечити можливість надання консультацій і **послуг в онлайн-режимі**. Однак, не можна обмежуватись тільки онлайн-режимом, тому що, наприклад, літні люди ще не завжди можуть користуватись цим сервісом.

##### Як втілити цю рекомендацію?

Безбар`єрний доступ можна забезпечити, обравши місце для установи, до якого можна дістатися без перешкод, обладнавши будівлю пандусами, подбавши про вуличне освітлення вночі, наявність вивісок і вказівних знаків.

Відстань від зупинок громадського транспорту до закладу має бути оптимально зручною, оскільки серед користувачів ЦНАП є пенсіонери, люди з дітьми та люди з інвалідністю.

У приміщенні ЦНАП мають бути зона очікування та місця для заповнення документів. Такі місця мають бути поруч зі стійкою з формами, інформаційними стендами та зразками заповнених документів.

Доцільно розмістити на стенді інформацію про ґендерні проблеми (наприклад, буклети з питань репродуктивного здоров'я, боротьби з насильством у сім'ї, торгівлі людьми тощо).

Батьки з дітьми становлять значну частину користувачів послуг ЦНАП, тому важливо забезпечити наявність ігрової зони (це може бути окремий зал для дітей або дитячий ігровий куточок, обладнаний іграшками, книгами та всім необхідним для малювання), а також місця для дитячих візочків.

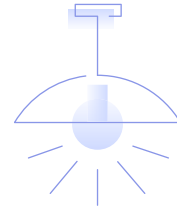
## ЛИСТ-ПЕРЕВІРКА ДЛЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗБАР'ЄРНОГО СЕРЕДОВИЩА



Розташування поблизу зупинок громадського транспорту.



Доступність для батьків із дітьми в колясках.



Достатнє освітлення.

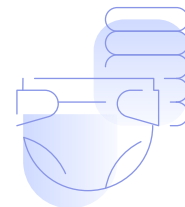


Доступ до будівлі людьми з інвалідністю.



Плакати та інформаційні матеріали:

наприклад, інформація про безпеку в туалетах для жінок – домашнє насильство, торгівля людьми, права на репродуктивне здоров'я та рівність у питаннях статі; для чоловіків – допомога при депресії, пост-травматичному стресі, пагубних звичках.



Пеленальні столики в чоловічих туалетах.

(практичне + символічне значення: батько – особа, яка також піклується про дитину).

Про що ця рекомендація?

Принцип 60/40 передбачає забезпечення рівного представництва чоловіків та жінок у будь-якій установі та надання переваги у прийнятті на роботу статі, менш представленої в установі. Тобто у випадку, коли у ЦНАП працює 60% жінок варто подбати проте, щоб інші 40% посад займали чоловіки. Дотримання ґендерної рівності потребує, щоб у процесі прийняття рішень та надання послуг були залученні як жінки, так і чоловіки. Ґендерне представництво у розрахунку 60/40 на посадах усіх рівнів сприятиме більш ефективному управлінню, орієнтованому на потреби людей.

Чому це потрібно?

Забезпечення ґендерного представництва з розрахунку 60/40 – один із викликів, який може ускладнюватися відсутністю на рівні громади достатньої кількості кваліфікованого персоналу (як чоловіків, так і жінок) для забезпечення рівного ґендерного представництва. Існує ймовірність того, що працівників жіночої статі в ЦНАП буде набагато більше, ніж чоловіків.

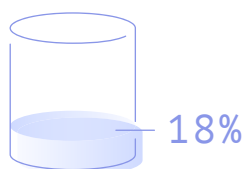
## Факти та статистика представництва жінок на місцевому рівні



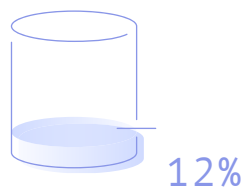
від загальної кількості державних службовців складають жінки. Але серед керівників першої категорії, жінки становлять лише 13,5%



від загальної кількості обраних голів сільських рад складають жінки



від загальної кількості обраних голів селищних рад становлять жінки



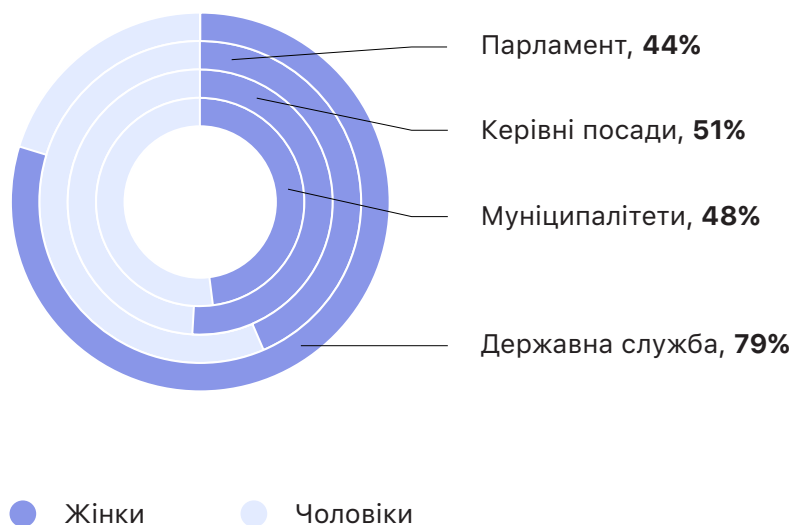
серед голів міст районного значення складають жінки

## МІЖНАРОДНА ПРАКТИКА

Як представлені жінки у місцевих органах влади в країнах, де застосовують ґендерний підхід?

У Швеції один з найвищих рівнів забезпечення ґендерної рівності серед країн ЄС, завдяки розвинутому законодавству, що однакою мірою захищає права і інтереси чоловіків та жінок.

### Швеція



## ПОЄДНАННЯ ТРУДОВИХ ТА СІМЕЙНИХ ІНТЕРЕСІВ: ЯК ЙОГО ЗАБЕЗПЕЧИТИ?

З огляду на потребу працівників ЦНАП у гармонійному поєднанні трудових і сімейних інтересів, доцільно розробити для них гнучкі індивідуальні розклади.



### **Україна**

У ЦНАП, що працює в Іршанській ОТГ Житомирської області, впроваджено систему гнучкого графіку, зокрема у четвер, коли Центр надає послуги з 8:00 ранку до 20:00 вечора, що дозволяє працівникам обрати для себе зручні години роботи.



### **Данія**

Закон про робочі години дає право працівникам та працівницям вимагати зменшення робочого часу. Така гнучкість дає можливість гармонійно поєднувати роботу з вихованням дитини, що спонукає 42% працівниць та працівників використовувати цю можливість.



### **Швеція**

Сімейна політика сприяє розподілу обов'язків у вихованні дитини між чоловіком та жінкою, а також заохочує батька до виховання дитини. Саме тому 70% чоловіків серед батьків використовують можливість відпустки по нагляду за дитиною, що була впроваджена у 1974 році.

### Як втілити цю рекомендацію?

- Під час набору персоналу необхідно звернути увагу на співвідношення жінок і чоловіків у структурі персоналу та їх розподіл за посадами. Приймаючи на роботу працівників однакового професійного рівня, перевагу слід надавати працівникам статі, менш представленої в установі.



Про що ця рекомендація?

Рекомендація містить пропозиції щодо ефективного налагодження діалогу з мешканцями ОТГ, користувачами послуг ЦНАП через інтегрування ґендерного підходу в стратегію розвитку ОТГ, тощо. Крім того, рекомендується, щоб ЦНАП виконував роль інформаційного майданчику щодо актуальних тем ґендерної рівності.

Чому це потрібно?

Цей пункт – один із найважливіших, оскільки він робить ЦНАП не тільки місцем для отримання адміністративної послуги, а й одним з основних інформаційних ресурсів громади. Доцільним є розміщення інформаційних буклетів, відео на основні теми ґендерної рівності: запобігання насильству в сім'ї, боротьби з дискримінацією тощо. Дуже часто ця інформація недоступна або не потрапляє до громад та їхніх мешканців.

Як втілити цю рекомендацію?

- Варто залучати до співпраці громадські організації, що працюють у цих сферах і публікують інформаційні плакати та буклети, котрі надаватимуть підтримку у забезпеченні такими матеріалами центрів адміністративних послуг.
- Комунікації з урахуванням ґендерних аспектів можуть бути використані в розробці всіх документів, форм, програм, опитувань, онлайн-послуг, веб-сторінок, а також плакатів, брошур, листівок, інформаційних відеороликів, соціальної реклами та інших інструментів впливу.
- Плакати, що допомагають жінкам, яким загрожує насильство (домашнє насильство, сексуальне насильство/переслідування, торгівля людьми тощо), можна розмістити в жіночих туалетах.
- Плакати про те, звідки отримати допомогу при депресії, пост-травматичному стресовому розладі (ПТСР) чи алкоголізмі/наркоманії – питань, щодо яких чоловіки не завжди прагнуть звернутися за допомогою, – можна розмістити в чоловічих туалетах.
- Листи можна адресувати одночасно і чоловікам, і жінкам замість господарства/голови господарства тощо. У текстах використовувати звертання «чоловіки та жінки, хлопчики та дівчата» замість «громадяни» або «люди».

## 7 РЕКОМЕНДАЦІЯ

### ГЕНДЕРНІ АТЕСТАЦІЇ ЦНАП: «МЕТОД ПРЯНИКА, А НЕ БАТОГА»

---

Для того, щоб мати змогу оцінити роботу ЦНАП у повній мірі експертами напрямку було розроблено методологію оцінювання ЦНАП стосовно їхньої ґендерної чутливості до потреб громад в оснащенні приміщення, під час надання послуг тощо.

- ☉ З даною методикою можна ознайомитись у [«Критерії оцінки рівня дотримання ґендерної рівності в діяльності Центру надання адміністративних послуг \(ЦНАП\)»](#), котрий є додатковим інструментом оцінювання, його можна знайти у Додатку 4 до даного Посібника.

#### Чому це потрібно?

Втілення даної рекомендації допомагає не лише підвищити проінформованість громади про її ґендерний склад та потреби, але й завдяки активному практикуванню впровадження ґендерного підходу та проведення ґендерної атестації, допомагає підвищити конкурентноспроможність у процесі подальших заявок громади на українські та зарубіжні грантові програми.





## КОРИСНІ ДОДАТКИ. НОРМАТИВНО-ПРАВОВА БАЗА, ЩО РЕГЛАМЕН- ТУЄ ҐЕНДЕРНУ РІВНІСТЬ

НОРМАТИВНА БАЗА	
ЗАКОНОДАВСТВО УКРАЇНИ	РІК
Конституція України (ст. 3, 21, 24, 51)  «Рівність прав жінки і чоловіка забезпечується: наданням жінкам рівних з чоловіками можливостей у громадсько-політичній і культурній діяльності, у здобутті освіти і професійній підготовці, у праці та винагороді за неї; спеціальними заходами щодо охорони праці і здоров`я жінок, встановленням пенсійних пільг; створенням умов, які дають жінкам можливість поєднувати працю з материнством; правовим захистом, матеріальною і моральною підтримкою материнства і дитинства, включаючи надання оплачуваних відпусток та інших пільг вагітним жінкам і матерям». (ст.24 Конституції України);	1996
Закон України «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків»	2005
Указ Президента України «Про вдосконалення роботи центральних і місцевих органів влади щодо забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків»	2007
Наказ МОН «Про впровадження принципів ґендерної рівності в освіту»	2007
Закон України «Про протидію торгівлі людьми»	2011
Закон України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні»	2012
Національний огляд виконання Україною Пекінської декларації та Платформи дій і заключних документів Двадцять третьої спеціальної сесії Генеральної Асамблеї ООН	2014
Стратегія та План Дій у сфері прав людини	2015
Національний план дій з виконання резолюції Ради Безпеки ООН 1325	2016
Закон України «Про запобігання та протидію домашньому насильству»	2017
Державна програма забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків	до 2021
МІЖНАРОДНІ ДОКУМЕНТИ, РАТИФІКОВАНІ УКРАЇНОЮ	РІК
Загальна декларація прав людини	1948
Європейська конвенція про захист прав і основних свобод людини	1950

Конвенції Міжнародної Організації з Праці. Україна ратифікувала наступні міжнародні стандарти у сфері праці, які стосуються запровадження ґендерної рівності у сфері праці та розширення економічних можливостей жінок:	1950-2000
№ 100. Конвенція щодо рівної оплати праці	1951
№ 103. Конвенція про захист материнства (переглянута)	1952
№ 111. Конвенція про Дискримінацію (Працевлаштування та Зайнятість)	1958
№ 156. Конвенція про працівників із сімейними обов'язками	1981
№ 183. Конвенція про захист материнства	2000
Європейська соціальна хартія	1961
Міжнародний пакт ООН про громадянські і політичні права	1966
Міжнародний пакт ООН про економічні, соціальні і політичні права	1966
Конвенція ООН про ліквідацію всіх форм дискримінації щодо жінок CEDAW	1979
Конвенція ООН про права дитини та 2 факультативних протоколи до неї	1989
Декларація ООН про соціальний прогрес	1993
Віденська декларація прав людини	1993
Пекінська декларація і Платформа дій та інші підсумкові документи, прийняті на IV Всесвітній конференції про стан жінок «Дії в інтересах рівності, розвитку і миру»	1995
Європейська декларація про рівноправність жінок та чоловіків	1998
Європейська соціальна хартія	1999
Декларація тисячоліття ООН, затверджена резолюцією Генеральної Асамблеї ООН	2000
Підсумковий документ спеціальної сесії Генеральної Асамблеї ООН «Жінки у 2000 році: рівність між жінками і чоловіками. Розвиток і мир у XXI столітті»	2000
Порядок денний зі сталого розвитку на 2015-2030	2015



## ШАБЛОНИ ДОКУМЕНТІВ ТА ІНСТРУМЕНТИ ГЕНДЕРНОЇ ОЦІНКИ

---

### Додаток 1. Приклад включення ґендерного підходу до основних документів ЦНАП та громади

З метою забезпечення впровадження підходу на нормативно-концептуальному рівні, рекомендуємо включити засадничі принципи ґендерного підходу, наприклад, до «Положення про ЦНАП».

#### **ПРИКЛАД ВКЛЮЧЕННЯ ГЕНДЕРНОГО ПІДХОДУ У ПОЛОЖЕННЯ ДО ЦНАП**

Беручи до уваги Конституцію України та Закон України «Про забезпечення рівних прав та можливостей чоловіків та жінок», організація/ЦНАП/ОТГ (назва) зобов'язується дотримуватись принципів ґендерної рівності і недискримінації у свої діяльності/під час надання адміністративних послуг.

Організація/ОТГ/ЦНАП визначає ґендерну рівність як цінність і прагне втілювати її на власному організаційному рівні та під час надання адміністративних послуг чоловікам та жінкам.

Працівниками та працівницями надаватимуться рівні можливості у працевлаштуванні, просуванні по роботі, підвищенні кваліфікації та перепідготовці незалежно від статі, віку, етнічної і релігійної приналежності, сексуальної орієнтації, регіону походження, стану здоров'я.

Організація/ОТГ/ЦНАП зобов'язується створювати умови праці, які дозволяли б жінкам і чоловікам здійснювати трудову діяльність на рівній основі, забезпечувати жінкам і чоловікам суміщати трудову діяльність із сімейними обов'язками, здійснювати рівну оплату праці жінок і чоловіків при однаковій кваліфікації та однакових умовах праці, вживати заходів для унеможливлення випадків сексуальних домогань.

## Додаток 2. Приклад створення ґендерного портрету громади

Складання ґендерного портрету потребує соціально-демографічних даних у різних сферах. Це дані з різних сфер за статтю, віком та іншими важливими показниками.

**Метою створення ґендерного портрету** громади є виявлення та реагування на соціально-ґендерні проблеми громади шляхом врахування ґендерного підходу під час прийняття рішень. Ґендерний портрет сприятиме виявленню найбільш затребуваних послуг серед мешканців ОТГ або тих, які в найближчій перспективі можуть стати необхідними.



Ґендерний портрет/паспорт громади складається в ідеалі за попередні 2 роки з метою виявлення тенденцій в даних. Наприклад, якщо портрет громади складаєте в 2018 році, то необхідні дані за 2017 та 2016 роки.

### ШАБЛОН ҐЕНДЕРНОГО ПОРТРЕТУ ГРОМАДИ

#### СОЦІАЛЬНО-ДЕМОГРАФІЧНІ ДАНІ, НЕОБХІДНІ ДЛЯ ҐЕНДЕРНОГО ПОРТРЕТУ ГРОМАДИ:

Назва ОТГ.  
Дата створення.  
Населенні пункти, які увійшли до складу ОТГ

#### ДЕМОГРАФІЧНІ ПОКАЗНИКИ

Розподіл населення в ОТГ за статтю за 201\_\_рік  
Розподіл населення в ОТГ за віком за 201\_\_рік  
Розподіл народжених за статтю в ОТГ за 201\_\_рік  
Відпустки по догляду за дитиною в ОТГ за 201\_\_рік  
Розподіл померлих за статтю в ОТГ за 201\_\_рік  
Розподіл померлих за статтю та окремими віковими групами в ОТГ за 201\_\_рік  
Шлюбний стан населення в ОТГ за 201\_\_рік  
Розподіл осіб, які вступили до шлюбу, за віком по в ОТГ за 201\_\_рік

#### ГЕОГРАФІЧНІ ТА ЕКОНОМІЧНІ ПОКАЗНИКИ В ОТГ

Місце розташування ОТГ в області. Близькість до обласного та районного центру.  
Кількість працюючого населення в ОТГ з розбивкою за статтю  
Основні напрямки економічної спроможності ОТГ (економічна характеристика ОТГ, хто наповнює бюджет ОТГ)  
Наявність та види зайнятості населення. Хто переважно працює на підприємствах за статтю

## МІГРАЦІЯ НАСЕЛЕННЯ

Розподіл внутрішньо переміщених осіб (ВПО) за статтю в ОТГ за 201\_\_ рік

Розподіл ВПО за віком в ОТГ за 201\_\_ рік

Кількість нових мешканців в ОТГ (ново зареєстрованих місць проживання) за друге півріччя 201\_\_ року або за 1 півріччя 201\_\_

Кількість вибулих громадян (знятих з реєстрації в ОТГ) друге півріччя 201\_\_ року або за 1 півріччя 201\_\_

Внутрішньо переміщенні особи станом на дату складання портрету

## СОЦІАЛЬНА СТРУКТУРА НАСЕЛЕННЯ

Кількість осіб з інвалідністю серед дорослого населення та дітей станом на дату складання портрету

Кількість осіб пенсійного віку з розбивкою за статтю

## УПРАВЛІННЯ ОТГ

Керівництво ОТГ за статтю

Склад депутатського корпусу –загальна кількість та з розбивкою за статтю

Структура ОТГ та службовці ОТГ за статтю

Наявність громадських організацій

Напрямки діяльності організацій

Керівництво організацій за віком та статтю (за можливістю)

## ІНФРАСТРУКТУРА

Наявні заклади освіти (позашкільні, дошкільні, школи, гуртки, ПТНЗ тощо)

Наявність закладів сфери охорони здоров'я ФАП, лікарня тощо. У разі відсутності, вказати відстань та способи добирання до найближчого закладу первинної медичної допомоги

Наявність та розміщення скверів, парків та інших місць відпочинку та спілкування населення, а також дитячих майданчиків спільного користування, спортивних майданчиків

## Додаток 3. Методика аналізу ґендерного підходу 3R

### Методика 3R

Методика «трьох Р» була розроблена спеціально для впровадження ґендерного підходу. Вона заснована в Швеції, групою «Svenska Kommunförbundet», в рамках проекту «Jämtkom», для того щоб впроваджувати ґендерний підхід у шведських муніципалітетах.

Ця методика є аналітичної рамкою, яка дозволяє працювати над процесами ґендерного інтегрування, конкретизувати і систематизувати роботу, проведenu в цій сфері.

#### МЕТОДИКА 3R

##### ПЕРШЕ «Р»: РЕПРЕЗЕНТАЦІЯ

**Досліджується як представлені чоловіки і жінки, з використанням статистичних даних чи опитувань.**

##### **Запитання:**

- Скільки жінок і скільки чоловіків беруть участь в політичному процесі прийняття рішення?
- Яким є розподіл керівництва ОТГ, у сільських радах тощо?
- Скільки жінок обрано?
- Чи ґендерний розподіл є рівним?
- Скільки жінок і скільки чоловіків працює у штаті всього ОТГ/ЦНАП, на місцевих підприємствах або у певних управліннях.
- Скільки жінок і чоловіків отримує або користується послугами ЦНАП?
- Чи є сфери, в яких ресурси розподілено нерівно?
- Чи є різниця у користуванні видами послуг ЦНАП жінками та чоловіками?

##### ДРУГЕ «Р»: РЕСУРСИ

**Кількісне дослідження того, яким чином розподіляються та використовуються ресурси ЦНАП/ОТГ**

##### **Запитання:**

- Яким чином ресурси розподіляються поміж жінками та чоловіками? (ресурси – це гроші, а й час, послуги, інформація тощо).
- Скільки часу виступають жінки-політики та чоловіки-політики?
- Скільки часу жінки і чоловіки витрачають на участь в процесах прийняття рішень?
- Скільки чоловіки та жінки заробляють, працюючи в ОТГ/ЦНАП?
- Скільки коштів жінки та чоловіки отримують як соціальну допомогу?
- Скільки місця мають дівчата та хлопці у дитсадках/шкільних чи дитячих майданчиках/гуртках чи спортивних секціях?
- Скільки економічних ресурсів та фізичного простору використовується жінками та чоловіками?



**Остання частина методу «ЗР» є якісною; фокусом її є культура.** Метою цього етапу є спроба пояснити проблеми, які були визначені під час проведення перших етапів аналізу

**Запитання:**

- Чи є у культурі норми та цінності, які підтримують нерівність між жінками і чоловіками?
- Чи створенні передумови для більшої участі жінок різних вікових груп та інших соціально-вразливих груп населення у громадських слуханнях чи процесах прийняття рішень?
- Як організуються слухання/важливі заходи громади: Чи мають значення час, день або місце їх проведення?
- Яким чином про них повідомляють місцеве населення?
- Хто є відповідальними за слухання? Чи однаково залученні до підготовки жінки та чоловіки співробітники?
- Чи є якісь види діяльності або рішення, які неавтоматично підтримують нерівність між чоловіками та жінками?
- Чи рівною мірою задовольняються потреби чоловіків і жінок через питання слухань та інших заходах ОТГ?

## Додаток 4. Контрольний список рівня дотримання ґендерної рівності в діяльності ЦНАП

КОНТРОЛЬНИЙ СПИСОК РІВНЯ ДОТРИМАННЯ ҐЕНДЕРНОЇ РІВНОСТІ В ДІЯЛЬНОСТІ ЦЕНТРУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ (ЦНАП)		
ДАТИ ВІДПОВІДЬ НА ЗАПИТАННЯ ТАК ЧИ НІ	ТАК	НІ
<b>1. Організація роботи:</b>		
Закон України «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків»		
Затверджений регламент ЦНАП є ґендерно-чутливий та не містить дискримінаційних положень		
Наявність веб-сторінки / веб-сайту чи Порталу ЦНАП (з передбаченою законом інформацією)		
— Не містить ґендерно-дискримінаційної риторики та норм (оголошення про прийом на роботу, висловлювання чи стереотипні міркування)		
— Зображення жінок та чоловіків та різних соціальних груп представлені в рівній мірі		
— Наявна інформація щодо дотримання принципу ґендерної рівності в роботі ЦНАП		
— Наявні інформаційні матеріали щодо ґендерно чутливих тем: запобігання насильству в сім'ї, омо протидія торгівлі та контакти відповідних організацій куди можна звернутись по допгу.		
<b>2. Місцезнаходження ЦНАП, вимоги до приміщення та його облаштування, доступність:</b>		
Основний офіс розташовано з врахуванням <i>територіальної доступності</i>		
Офіс розташовано з врахуванням доступності для осіб з дітьми на візочках та осіб з інвалідністю та дотримано принципу безбар'єрності .		
Наявність у вільному доступі інформаційних матеріалів щодо важливих ґендерних проблем: запобігання торгівлі людьми, насиллю в сім'ї, гарячі лінії телефонні допомоги.		
Наявність пандусу або кнопка виклику або ліфт		
Наявність пристосованої кімнати особистої гігієни		
Наявність місця для дітей / дитячий куточок		
Наявність столика для пеленання		

ДАТИ ВІДПОВІДЬ НА ЗАПИТАННЯ ТАК ЧИ НІ	ТАК	НІ
Наявність місць для паркування транспортних засобів відвідувачів: велопарковки, місця для візочків тощо		
Наявні роздаткові та інформаційні матеріали є гендерно-збалансованим		
Зображення в роздаткових та інформаційних матеріалах містять посил для різних осціальних груп та статей		
Інформаційні матеріали не містять дискримінаційних положень		
<b>3. Персонал</b>		
Співвідношення жінок та чоловіків серед працівників ЦНАП:		
Гендерний баланс складає 50% / 50%		
Гендерний баланс складає 40% / 60% працівників		
Гендерний баланс складає 30% / 70% працівників		
У ЦНАП представлено менше 20% однієї статі		
Наявний план підготовки та підвищення кваліфікації персоналу щодо фахової та психологічної підготовки містить частину щодо гендерної рівності та недискримінаційної поведінки з відвідувачами		
Персонал не використовує дискримінаційних висловлювань та стереотипних суджень в роботі та під час надання послуг		
<b>ДОДАТКОВА ІНФОРМАЦІЯ</b>		
<b>4. Аналіз діяльності</b>		
Чи проводиться аналіз щодо кількості відвідувачів протягом дня (місяця, кварталу, року) за статтю, віком, які звертаються <i>(підтвердити документом)</i>		
— на прийом документів / видачу документів		
— за консультаціями		
Щорічний аналіз опитування чи анкетування громадян щодо якості послуг ЦНАП, що містить показник за статтю		
Проведення антидискримінаційної політики		
— чи є у наявності кодекс етичної поведінки з урахуванням мовної і поведінкової сенсетивності (чутливості)		
— чи дотримуються антидискримінаційної поведінки і заборони сексуальних домагань		



## СЛОВНИК ТЕРМІНІВ, ЩО ВИКОРИСТО- ВУЮТЬСЯ В ПОСІБНИКУ

---

### Гендер

змодельована суспільством та підтримувана соціальними інститутами система цінностей, норм і характеристик чоловічої й жіночої поведінки, стилю життя та способу мислення, ролей та стосунків жінок і чоловіків, набутих ними як особистостями в процесі соціалізації, що насамперед визначається соціальним, політичним, економічним і культурним контекстами буття й фіксує уявлення про жінку та чоловіка залежно від їх статі.

### Гендерний аудит

інструмент аналізу та оцінки простору з точки зору безпеки та можливості рівного доступу до послуг для людей різних соціальних груп.

### Гендерна рівність

рівний правовий статус жінок і чоловіків та рівні можливості для його реалізації, що дозволяє особам обох статей брати участь у всіх сферах життєдіяльності суспільства (ЗУ «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків»).

### Гендерний підхід

діяльність, яка забезпечує інтеграцію інтересів і досвіду різних груп суспільства, слугує невід'ємним критерієм при розробці загальної концепції, при здійсненні моніторингу й оцінці всіх напрямів державної політики й програм у всіх політичних, економічних і суспільних сферах для того, щоб результати цієї політики були однаково справедливими для всіх груп жінок і чоловіків.

### Гендерна оцінка впливу

визначається як попередня оцінка, аналіз чи оцінка законодавства, політики чи програми, яка дає змогу запобіжним чином визначити ймовірність того, що рішення матиме негативні наслідки для стану рівності між жінками і чоловіками. Головне питання ГОВ: чи законодавство, політика чи програма зменшують, підтримують або збільшують гендерну нерівність у відносинах між жінками та чоловіками?

### Гендерна дискримінація

довільне, необґрунтоване, невинуватене обмеження прав і можливостей людей (як жінок, так і чоловіків) залежно від їх статі, що зменшує для них можливості у трудовій та соціальній сфері.

## Державний механізм забезпечення ґендерної рівності

система взаємопов'язаних державних інститутів, компетенція і діяльність яких спрямовані на втілення ґендерних стратегій та утвердження в реальній практиці ґендерної рівності у суспільстві.

## Рівність прав

означає наділення жінок та чоловіків юридично однаковими правами в усіх сферах життя та юридичне забезпечення рівних умов їх здійснення.

## Рівність можливостей

фактична можливість користування правами й свободами людини незалежно від статі.

## Сексизм

ідеологія та практика дискримінації людей за ознакою статі. Особливо поширений щодо жінок, проявляється в обмеженні їхніх прав на освіту, працю, участь у політичному житті та одночасне наголошення на їхніх обов'язках у сімейно-побутовій сфері.

## Мова ворожнечі

будь яке самовираження з елементами заперечення принципу рівності всіх людей у правах. Описує та ієрархічно зіставляє різноманітні групи людей та оцінює особисті якості конкретних осіб на підставі їхньої належності до тієї чи іншої групи.

Цей посібник підготовлено експертами напряму з покращення якості надання адміністративних послуг для населення Програми «U-LEAD з Європою», що управляється Шведським агентством міжнародного розвитку (SIDA) і реалізується міжнародною організацією SKL International.

Сайт напряму з покращення якості надання адміністративних послуг для населення Програми «U-LEAD з Європою»:

[WWW.TSNAP.ULEAD.ORG.UA](http://WWW.TSNAP.ULEAD.ORG.UA)



Європейський Союз



співпраця з  
німеччиною  
GIZ



Швеція  
Sverige



Polish aid



MINISTRY OF  
FOREIGN AFFAIRS  
OF DENMARK

Danida



ESTONIA



МІНІСТЕРСТВО РЕГІОНАЛЬНОГО РОЗВИТКУ  
БОДІВАННЯ ТА ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА  
УКРАЇНИ



НАЦІОНАЛЬНИЙ ПРОЄКТ  
ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЯ



2018

**U-LEAD**  
З Е В Р О П О Ю