Опыт Республики Корея в области мониторинга и оценки центров «Sunflower», оказывающих комплексную помощь лицам, пострадавшим от сексуального и гендерного насилия

Программа развития Организации Объединенных Наций
Сеульский центр политики по обмену знаниями через партнерства в области ЦУР

Слова благодарности

Соавторы

Д-р Миджон Ли, Старший научный сотрудник Корейского института развития женщин (КИРЖ)
Г-жа Сонхён Джанг, Консультант Сеульского центра политики ПРООН (СЦП)
Г-жа Аджунг Ли, Специалист по вопросам политики СЦП

Группа по редакционным изменениям

Г-жа Хе-Джин Пак, Специалист по коммуникациям и партнерству СЦП
Г-жа Хэён Пак, Эксперт по вопросам реагирования в отношении лиц, пострадавших от ГН (бывший заместитель директора Сеульского центра «Sunflower» («Подсолнух»))
Г-н Вон Джанг, Консультант СЦП по программам в области ГН
Г-жа Джихе Хан, Стажер СЦП
Г-жа Харим Ли, Стажер СЦП
Г-жа Соджунг Ха, Стажер СЦП
Г-жа Джонхён Ким, Стажер СЦП
Г-жа Чанми Ю, Стажер СЦП

Перечень использованной литературы

Данный технический документ был написан с использованием следующих отчетов в качестве справочной литературы.

Министерство по вопросам гендерного равенства и семей, 2019 г. «Бизнес-обзор Центра «Sunflower»
(해바라기센터사업안내)'.

Корейский институт развития женщин, 2018 г. «Оценка Центра «Sunflower», 2018 г.
(2018바라기센터평가)'.

Партнер из числа организаций-доноров

Данная публикация стала возможной благодаря основательной поддержке, оказанной Министерством иностранных дел Республики Корея Сеульскому политическому центру ПРООН.

Документ переведен на русский язык региональной программой Инициативы «Луч света» для Центральной Азии и Афганистана

Отказ от ответственности

Мнения, выраженные в данной публикации, принадлежат авторам и не обязательно отражают точку зрения Организации Объединенных Наций, включая ПРООН, или государств-членов ООН.

ПРООН является ведущим учреждением Организации Объединенных Наций, которая ведет борьбу за искоренение несправедливости, обусловленной бедностью, неравенством и изменением климата. Работая с нашей широкой сетью экспертов и партнеров в 170 странах, мы помогаем странам создавать комплексные, долгосрочные решения для людей и планеты.

См. дополнительную информацию на undp.org или подпишитесь на @UNDP.

Copyright © ПРООН, 2021 г. Все права защищены.
Опубликовано в Республике Корея

Предисловие

Сексуальное и гендерное насилие является одним из самых распространенных и разрушительных нарушений прав человека. Как указано в Найробийских перспективных стратегиях в области улучшения положения женщин, гендерное насилие остается препятствием на пути к достижению равенства, развития и мира. Прогресс в достижении Целей в области устойчивого развития невозможен без искоренения гендерной дискриминации и насилия.

Программа по борьбе с сексуальным и гендерным насилием Сеульского центра ПРООН по вопросам политики и партнерства для достижения ЦУР направлена на содействие динамичному взаимообогащающему обмену знаниями между странами по искоренению гендерного насилия и помощи лицам, пережившим насилие.

В данном техническом документе представлены механизмы мониторинга и оценки центров «Sunflower» в Республике Корея – универсальных центров комплексного обслуживания лиц, пострадавших от СГН, предоставляющих профессиональные медицинские, консультационные, юридические услуги и услуги полицейского расследования. Механизмы мониторинга и оценки, разработанные в 2017 г., позволяют проконтролировать выполнение всеми центрами «Sunflower» заявленных стандартов качества предоставления услуг для переживших насилие. С помощью данного технического документа мы стремимся выработать понимание нашими странами-партнерами различных аспектов системы мониторинга и оценки и соответствующих инструментов и механизмов, которые применяются в Республике Корея. Результаты и выводы могут быть адаптированы и локализованы к местному контексту развития.

Стефан Клингебиль

Директор Сеульского центра ПРООН по вопросам политики

Резюме

Центры «Sunflower» в Республике Корея – это универсальные центры комплексного обслуживания лиц, пострадавших от гендерного насилия (ГН), оказывающие профессиональные медицинские, консультационные, юридические услуги и полицейские услуги по проведению расследований. Первый центр «Sunflower» был создан в 2004 г. для оказания помощи детям, пострадавшим от ГН. Сегодня центры «Sunflower» поддерживают пострадавших лиц всех возрастов. Данные центры действуют в рамках партнерства между Министерством по вопросам гендерного равенства и семей, Национальным агентством полиции, местными органами власти и госпиталями. Что особенно важно, Центры «Sunflower» полностью финансируются корейским правительством.

Цель данного технического документа – обобщить и представить информацию о механизмах мониторинга и оценки (МиО) центров «Sunflower» с 2017 г. в качестве ориентира для других стран при создании ими собственных центров комплексного обслуживания и механизмов МиО их деятельности. Разумеется, данный документ не является оценочным исследованием или руководством по внедрению МиО.

Механизмы МиО, применяемые для оценки работы центров «Sunflower», позволяют улучшать процесс обслуживания лиц, пострадавших от ГН, а собранные данные помогают уполномоченным государственным органам принимать информированные и обоснованные решения о мерах поддержки переживших ГН, а также обеспечивают прозрачность и подотчетность этих центров.

Проводимые раз в три года оценки опираются на четыре основных критерия: (i) условия и безопасность помещения; (ii) менеджмент и человеческие ресурсы; (iii) обслуживание и соблюдение прав человека; (iv) качественная оценка на основе интервью. Каждый критерий имеет подкритерии, показатели и баллы, которые складываются в оценку и определяют стандарты. В данном документе рассмотрено применение обследований уровня удовлетворенности (i) поставщиков услуг и (ii) получателей услуг. Данные этих обследований позволяют уполномоченным органам выявлять и разрешать проблемы в работе центров. Данный документ завершается описанием проблем, ограничений и общих уроков, извлеченных из опыта применения механизмов МиО в работе центров «Sunflower» в Республике Корея.

Примечание: в данном техническом документе описаны механизмы МиО 2017 г. и результаты оценки 2018 г. Подходит к стадии завершения разработка механизмов МиО 2021 г. Механизмы МиО 2021 г. основаны на версии 2017 г. Для более подробной и объективной оценки в МиО 2021 были объединены некоторые существующие показатели и внедрены несколько новых показателей. Дальнейшие планируемые усовершенствования позволят упростить общий процесс оценки. Сеульский центр ПРООН по вопросам политики и партнерства для достижения ЦУР (СЦП) планирует в

будущем опубликовать еще один технический документ по МиО 2021 г. и результатам использования этих механизмов для проведения фактических оценок.

Оглавление

I. УНИВЕРСАЛЬНЫЕ ЦЕНТРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ДЛЯ ПОСТРАДАВШИХ ОТ ГЕНДЕРНОГО НАСИЛИЯ В РЕСПУБЛИКЕ КОРЕЯ 8

1. Центры «Sunflower» в Республике Корея 8
2. Основные услуги центров «Sunflower» 9
3. Сильные стороны и преимущества модели, используемой в центрах «Sunflower» 12

II. МОНИТОРИНГ И ОЦЕНКА ЦЕНТРОВ «SUNFLOWER» 14

1. Почему важны мониторинг и оценка 14
2. Механизмы МиО 14
3. Процесс оценки 15

III. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ЦЕНТРОВ «SUNFLOWER» 16

A. Условия и безопасность 17
B. Управление и человеческие ресурсы 21
C. Оказание услуг и защита прав человека 24
D. Оценка на основе интервью 29

IV. ОБСЛЕДОВАНИЕ УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ 32

1. Обследование уровня удовлетворенности поставщиков услуг 32
2. Обследование уровня удовлетворенности получателей услуг 33

V. ПРОБЛЕМЫ И ОГРАНИЧЕНИЯ, СВЯЗАННЫЕ С МОНИТОРИНГОМ И ОЦЕНКОЙ ЦЕНТРОВ «SUNFLOWER» 38

VI. УРОКИ, ИЗВЛЕЧЕННЫЕ ИЗ ОПЫТА РЕСПУБЛИКИ КОРЕЯ В ЧАСТИ МОНИТОРИНГА И ОЦЕНКИ ЦЕНТРОВ «SUNFLOWER» 40

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ПОЛНАЯ ТАБЛИЦА КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ ЦЕНТРОВ «SUNFLOWER» 43

I. Универсальные центры обслуживания для пострадавших от гендерного насилия в Республике Корея

Гендерное насилие (ГН) представляет собой глобальную проблему: почти каждая третья женщина во всем мире в течение жизни подвергается физическому и/или сексуальному насилию со стороны интимного партнера или кого-либо другого. Борьба с ГН также является приоритетным вопросом в Республике Корея. По данным опроса 10 000 человек в возрасте от 19 до 64 лет, проведенного Правительством Республики Корея в 2019 г., 9,6% респондентов[1] (18,5% женщин и 1,2% мужчин) ответили, что хотя бы раз в жизни подвергались физической форме сексуального насилия, в том числе изнасилованию и сексуальным домогательствам.

1. Центры «Sunflower» в Республике Корея

Оказывая эффективную и всестороннюю поддержку лицам[2], пострадавшим от ГН, в Республике Корея были созданы универсальные центры обслуживания, известные как центры «Sunflower». Центры «Sunflower» размещаются в больницах и предоставляют медицинские, консультационные, юридические услуги и услуги полиции по проведению расследований в одном месте.

Центры «Sunflower» работают на основе официального партнерства между Министерством по вопросам гендерного равенства и семей (МГРС), Национальным агентством полиции, местными органами власти и больницами. МГРС является главным министерством, управляющим центрами «Sunflower», и координирует свои действия с другими министерствами, такими как Министерство юстиции. Центры «Sunflower» полностью финансируются правительством Республики Корея в рамках соглашения о совместном участии с МГРС.

Первый центр «Sunflower» был основан в Сеуле в 2004 г. первоначально для оказания профессиональной и комплексной помощи детям, пострадавшим от сексуального насилия. С тех пор, центры «Sunflower» расширились по всей стране, и услуги стали доступны лицам всех возрастов, пострадавшим от любого вида ГН.[3] По состоянию на март 2021 г. в Республике Корея насчитывается 40 центров «Sunflower».

---

[1] Республика Корея, Министерство по вопросам гендерного равенства и семей (МГРС), «Результаты иссл едования безопасности СГН в 2019 г.», май 2020 г., см. по ссылке: https://www.gov.kr/portal/ntnadmNews/2166722

[2] Термин «жертва» используется в корейских политических документах и текстах, поскольку основное внимание уделяется политике и мерам по борьбе с ГН. Это никоим образом не направлено на то, чтобы уменьшить силу и свободу действий лиц, пострадавших от ГН.

[3] Сексуальное насилие, насилие в семье, секс-торговля и т.д.

<Таблица 1. Количество получателей услуг по видам ГН, 2017–2018 гг.>[4]

Единица: количество человек

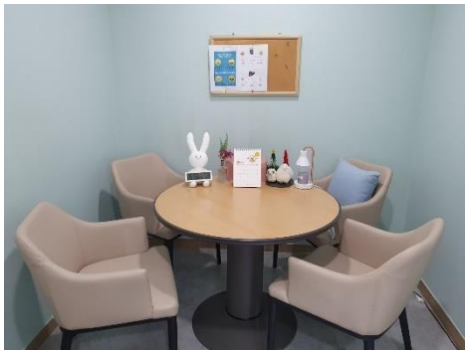
Год	Общее количество получателей услуг	Сексуальное насилие	Домашнее насилие	Секс-торговля	Прочее[5]
2018	27 450	20 449	4147	182	2672
2017	27 225	19 423	4817	171	2814

2. Основные услуги центров «Sunflower»

(a) Консультационные услуги

Когда пострадавшие лица впервые посещают данные центры, профессиональные консультанты проводят с ними первоначальное интервью. На основе интервью консультанты определяют услуги поддержки, необходимые пострадавшим лицам, и направляют в другие группы обслуживания в рамках центра. Например, если пострадавшие лица пожелают подать заявление о преступлении, их направляют к сотрудникам полиции при центрах. Консультанты оказывают помощь пострадавшим лицам и членам их семей, направленную на восстановление.

<Рис. 1. Помещение для консультаций>[6]



<Рис. 2. Помещение для консультаций >[7]

b) Медицинское обслуживание

Медицинский персонал центров «Sunflower» оказывает пострадавшим лицам различную поддержку, такую как: лечение телесных повреждений, обеспечение экстренной контрацепции и диагностическое тестирование на заболевания, передающиеся половым путем. В Республике Корея все центры «Sunflower» создаются при существующих больницах. Преимущество данной модели заключается в предоставлении доступа к высококвалифицированному медицинскому персоналу (включая психологов, детских психиатров и гинекологов), медицинским учреждениям и отделениям неотложной помощи, которые позволяют оказывать неотложную медицинскую

---

[4] Республика Корея, Корейский институт по правам женщин (КИПЖ), «Ежегодник Центра «Sunflower» за 2017–2018 гг.», ноябрь 2019 г., см. по ссылке: https://www.stop.or.kr/brdthm/boardthmView.do?brd_id=BIDX_F5x77rbJ37DSx2fb41PHjo&srch_menu_nix=tvQCd071&cont_idx=8

[5] Консультации по вопросам насилия в школе, сексуальных отношений и т.д.

[6] Сеульский центр «Sunflower» (для детей), см. по ссылке: http://www.child1375.or.kr/sub.php?menukey=11

[7] Из того же источника.

помощь круглосуточно и без выходных.

<**Рис. 3. Мед. кабинет (для акушерства и гинекологии) в центральном Сеульском центре «Sunflower»**[8]

Основная задача медицинских кабинетов - сбор судебных доказательств, необходимых для полицейского расследования, что включает в себя не только осмотр половых органов, но и осмотр лица, тела, синяков, ран, следов от ногтей и т.д. Если травма серьезная, принимаются неотложные меры, такие как направление в соответствующую больницу. Доказательства собираются в соответствии со стандартным набором для сбора образцов при посягательстве сексуального характера, предоставленным МГРС. Доказательства, собранные медицинским сотрудниками, передаются сотрудникам полиции, направленным в центры, которые, в свою очередь, отправляют доказательства следственной группе полиции. Затем доказательства анализируются Национальной экспертно-криминалистической службой, а результаты сообщаются в полицию. Интеграция государственных услуг, таких как сбор судебных доказательств и запись заявлений пострадавших лиц для расследования полицией/прокуратурой или судом, является уникальной особенностью центров «Sunflower».

(c) Услуги полиции по проведению расследований

В Республике Корея сотрудники полиции женского пола, прошедшие подготовку по вопросам сексуального насилия и методам расследования в отношении пострадавших лиц, направляются в центры для оказания помощи пострадавшим лицам в расследовании. Они присутствуют на постоянной основе с тем, чтобы пострадавшие лица могли сообщать о случаях насилия сотрудникам полиции без необходимости отдельного посещения полицейского участка. Сотрудники полиции беседуют с пострадавшими лицами в специально отведенной для интервью комнате в центре «Sunflower», в которой интервью проводятся и записываются одновременно. Пострадавшие лица дают письменное согласие на видеосъемку. Комната для интервью оборудована системой видеозаписи и может контролироваться из отдельной комнаты, в которой сотрудники полиции, отвечающие за расследование, могут наблюдать и записывать интервью.

В Республике Корея обязательна видеозапись показаний детей в возрасте до 19 лет и лиц с инвалидностью, чтобы они не подвергались вторичной виктимизации ввиду необходимости давать одни и те же показания в нескольких учреждениях (таких как больницы, полицейские участки, суды и т.д.). Данный процесс заранее подробно разъясняется пострадавшим лицам.

[8] Центральный центр «Sunflower», см. по ссылке: http://scsunflower.or.kr/about/about_04.asp

В ходе интервью другие заинтересованные стороны, такие как попечители, социальные работники и государственные защитники, назначенные Министерством юстиции, могут участвовать в интервью, чтобы помочь в налаживании коммуникации и оказать эмоциональную поддержку. Результаты интервью наряду с доказательствами судебно-медицинской экспертизы направляются в полицейский участок для дальнейшего расследования.

<Рис. 4. Комната наблюдения>[9]

[9] Из того же источника

<Рис. 1. Количество случаев по каждому типу услуг>[10]

3. Сильные стороны и преимущества модели, используемой в центрах «Sunflower»

Основываясь на опыте эксплуатации центров «Sunflower» в Республике Корея с 2004 г., основные сильные стороны и преимущества модели, используемой в центрах «Sunflower», описаны ниже. В целях получения дополнительной информации о механизме центра «Sunflower» в Корее и уроках, извлеченных из работы центра, см. *Справочник центра «Sunflower»* на веб-сайте СЦП.[11]

(a) Комплексное оказание услуг лицам, пострадавшим от ГН

Модель центра «Sunflower» позволяет комплексно оказывать услуги лицам, пострадавшим от

[10] Республика Корея, Корейский институт по правам женщин (КИПЖ), «Ежегодник центра «Sunflower» за 2017–2018 гг.», ноябрь 2019 г., см. по ссылке: https://www.stop.or.kr/brdthm/boardthmView.do?brd_id=BIDX_F5x77rbJ37DSx2fb41PHjo&srch_menu_nix=tvQCd071&cont_idx=8

[11] Сеульский центр политики ПРООН, «Справочник центра «Sunflower», март 2019 г., см. по ссылке: https://www1.undp.org/content/seoul_policy_center/en/home/research-and-publications/sunflower-center-resource-book.html

ГН, преодолевая институциональную раздробленность. До того, как появились центры «Sunflower», поставщики услуг работали обособленно, что приводило к неэффективному использованию ресурсов, неравенству в качестве услуг, предоставляемых центрами, а также ограниченной подотчетности и мониторингу. Напротив, в центрах «Sunflower» поставщики услуг из различных секторов систематически сотрудничают и активно обмениваются информацией и знаниями, повышая эффективность и результативность предоставления услуг.

(b) Предоставление качественных профессиональных услуг

Центры «Sunflower» оказывают высококачественные профессиональные услуги, сводя к минимуму вторичную виктимизацию. Все сотрудники проходят специальную подготовку по вопросам ГН и следуют проверенным протоколам поддержки пострадавших лиц, которые основаны на их конкретных потребностях. Услуги доступны в едином месте, которое предназначено для того, чтобы пострадавшие лица чувствовали себя в безопасности и комфортно, и не было необходимости посещать разные учреждения для множественной дачи показаний. Это, в свою очередь, снижает барьеры для получения поддержки и сводит к минимуму вторичную виктимизацию.

(c) Правительство Кореи финансирует 100% операционных расходов центров.

В соответствии со статьей 18 *Закона о предупреждении сексуального насилия и защите пострадавших лиц*, текущие расходы центров «Sunflower» полностью финансируются правительством посредством соглашения о совместном участии между центральными и местными органами власти. Это обеспечивает постоянное финансирование центров, что, в свою очередь, позволяет им оказывать надежные услуги лицам, пострадавшим от ГН.

II. Мониторинг и оценка центров «Sunflower»

1. Почему важны мониторинг и оценка

Целью разработки процедуры систематического мониторинга и представления отчетности является более точное измерение и оценка эффективности. Мониторинг и оценка (МиО) (i) улучшают процесс оказания услуг лицам, пострадавшим от ГН, в соответствии с задачами универсальных центров обслуживания, (ii) помогают органам, разрабатывающим политику, принимать обоснованные решения о мерах поддержки лиц, пострадавших от ГН, и (iii) обеспечивают прозрачность и подотчетность, которые имеют решающее значение в финансируемых государством общественных службах, таких как центры «Sunflower».

2. Механизмы МиО

МиО центров «Sunflower» проводятся каждые три года путем сбора и анализа данных, оценки работы центров, а также выявления и решения любых вопросов. Данные, собранные в ходе оценки, помогают обосновать проблемы, с которыми сталкиваются на местах, и позволяют органам, принимающим решения, принимать меры, основанные на фактических данных. Для центров это возможность проанализировать свою деятельность и усовершенствовать услуги на основе рекомендаций оценки.

МГРС является основным министерством, которое отвечает за деятельность, а также за мониторинг и оценку центров «Sunflower». Корейский институт по правам женщин (КИПЖ), находящийся под руководством МГРС, возглавляет оценку. Правовая основа для проведения МиО закреплена статьями 12 и 25 *Закона о предупреждении сексуального насилия и защите пострадавших лиц*. Первая оценка была проведена в 2009 г., а затем в 2012, 2015 и 2018 гг.

Провести последнюю оценку в 2018 г. КИПЖ уполномочил Корейский институт развития женщин (КИРЖ), который является ведущим исследовательским институтом политики, продвигающей гендерное равенство. Под руководством КИПЖ КИРЖ провел оценку 37 центров с более чем одним годом работы по состоянию на 2018 г.

Основные обязанности КИРЖ:

1) Наем и координация деятельности специалистов по оценке;
2) Управление оценками, проведенными на местах, и качественными оценками;
3) Проведение обследования поставщиков услуг и анализа результатов;
4) Проведение обследования получателей услуг и анализа результатов;
5) Объединение результатов оценки и сбор апелляций, поданных центрами по поводу результатов;
6) Обзор и доработка отчета по итогам оценки.

<Рис. 2. Роли и функции МГРС, КИПЖ и КИРЖ в оценке центров «Sunflower»>

3. Процесс оценки

Для подготовки к проведению оценки в 2018 г. КИПЖ распространил критерии оценки, разработанные КИРЖ в 2017 г., среди центров «Sunflower». Для центров был организован семинар, на котором были представлены критерии оценки и обратная связь, полученные от руководства центров «Sunflower». Сотрудники КИРЖ пересмотрели и доработали критерии с учетом обратной связи.

В это же время КИРЖ нанял и обучил специалистов по оценке, которые планировали посетить и оценить каждый центр «Sunflower». Специалисты по оценке были набраны из академических кругов, НПО и руководства центров «Sunflower». КИРЖ также разработал руководство для специалистов по оценке и организовал семинар для распространения руководств по методам и процессам оценки.

В то время как КИРЖ нанимает и обучает специалистов по оценке, центрам «Sunflower» предлагается проводить самооценку на основе разработанных критериев. КИРЖ распределяет проведение самооценки каждым центром среди двух специалистов, проводящих оценку на местах. Каждая группа посещает примерно 10 центров после согласования с ними даты и времени проведения оценки. Специалисты, проводящие оценку на местах, посещают центры и проводят интервью с руководством и сотрудниками. Во время посещения центров к специалистам по оценке также присоединяются эксперты из КИПЖ и исследователи из КИРЖ. Специалисты по оценке рассматривают и, при необходимости, корректируют результаты самооценки, представленные центрами, если результаты посещений отличаются от представленных материалов. Скорректированная оценка наряду с отчетом об интервью направляется в КИРЖ. Каждый центр может подать обращение в КИРЖ в течение 10 дней, если имеются какие-либо возражения в отношении пересмотренной самооценки или вычета баллов. Обращения должны быть подкреплены обоснованными аргументами.

После рассмотрения представленных аргументов КИРЖ решает, принять или отклонить обращение, и уведомляет соответствующий центр. После обработки обращений КИРЖ проводит

качественный и количественный анализ на основе данных, собранных в ходе оценок на местах и итоговой самооценки. Затем КИРЖ готовит окончательный отчет по итогам оценки. После окончательной оценки центры «Sunflower» могут добровольно подать заявку на получение консультаций от КИПЖ для улучшения процесса оказания своих услуг. В 2018 г. три центра «Sunflower» подали заявки на получение консультаций после оценки.

<Рис. 3. Процесс оценки в 2018 г.>

III. Критерии оценки центров «Sunflower»

В Республике Корея критерии оценки центров «Sunflower» были разработаны на основе существующих критериев оценки учреждений социального обеспечения, которые были доработаны с учетом специфики универсальных центров. Существует четыре основных критерия оценки центров «Sunflower»:

1) Условия и безопасность
2) Управление и человеческие ресурсы
3) Оказание услуг и защита прав человека
4) Оценка на основе интервью

Четыре основных критерия включают в себя в общей сложности 10 подкритериев. Максимальные баллы по каждому критерию указаны в Таблице 2 ниже. Максимальные баллы представляют вес каждого критерия в оценке. Как показано в таблице ниже, центр «Sunflower» присваивает наибольший вес (55%) категории «Оказание услуг и защита прав человека», за которым следует «Управление и человеческие ресурсы» (25%).

В Республике Корея обследования уровня удовлетворенности поставщиков и получателей услуг не являются частью критериев оценки центров «Sunflower». Поэтому им посвящена отдельная глава - глава IV.

<Таблица 2. Критерии оценки центров «Sunflower»>

Критерии	Подкритерии	Количество показателей	Макс. балл
A. Условия и безопасность	Условия в помещении	7	10
	Безопасность	4	
B. Управление и человеческие ресурсы	Состав и руководство Руководящего комитета	1	25
	Наем сотрудников и наращивание потенциала	3	
	Управление и работа в команде	5	
C. Оказание услуг и защита прав человека	Оказание услуг	8	55
	Система направления в другие службы	2	
	Защита прав человека	1	
	Последующие услуги	1	
D. Оценка на основе интервью	Интервью с руководством и сотрудниками центров	3	10
Итого		35	100

A. Условия и безопасность

Создание и управление универсальными центрами зачастую основаны на соответствующих законах и мерах политики. Таким образом, контрольный перечень для оценки организации помещений и мер безопасности может быть создан на основе требований, перечисленных в законодательных актах. Например, соответствующие законы, постановления и указы о центрах «Sunflower» предусматривают ряд стандартов в отношении организации помещений. Кроме того, они должны быть расположены внутри больницы общей площадью около 330 м^2, из которых 100 м^2 должны быть отведены под комнаты для консультирования, лечения, отдыха и видеозаписи заявлений. Кроме того, в отведенных помещениях должно быть необходимое оборудование для оказания основных услуг.

Юридические требования к помещениям и безопасности действуют как минимальные стандарты для технического оснащения центров «Sunflower». Они помогают обеспечить стандартное оснащение центров обслуживания по всей стране. Следует отметить, что высокие стандарты единообразного применения требований к организации помещений и безопасности могут стать дополнительной нагрузкой для больниц, заинтересованных в создании у себя универсального центра. В связи с этим существует два типа центров, которые могут быть рассмотрены в зависимости от их возможностей и имеющихся ресурсов: 1) центры, выполняющие лишь основные функции, т.е. сбор данных судебной экспертизы, лечение и запись заявлений от пострадавших лиц или 2) центры, оказывающие комплексные услуги, т.е. все основные функции, а также терапию и консультирование. Крайне важно установить соответствующие специфике стандарты по организации каждого центра, исходя из имеющихся ресурсов и местоположения больницы.

1) Критерии оценки центров «Sunflower» по организации помещений

Показатели для организации помещений отражают три основных направления услуг, оказываемых центрами, а именно консультирование, медицинское обслуживание и помощь в

проведении полицейских расследований. Юридические требования, касающиеся создания центров, устанавливают, что каждый центр должен иметь выделенное помещение для комнаты для консультаций, медицинского кабинета с акушерско-гинекологическим оборудованием, комнаты для записи заявлений и комнаты ожидания.

Что касается консультационных услуг, то при оценке рассматривается наличие в центрах специального помещения для проведения консультаций и его характеристики. Среди них – удобство, безопасность, размер помещения и возможность обеспечить конфиденциальность (наличие звуконепроницаемых стен и пр. способов).

<Таблица 3. Критерии оценки организации помещений для оказания консультационных услуг>

Показатель	Критерии	
A1-1. Создана ли в учреждении безопасная обстановка для консультирования?	a) Имеется отдельное помещение для консультаций.	
	b) Размер помещения подходит для консультирования.	
	c) Помещение представляется уютным и комфортным.	
	d) Звукоизоляция помещения.	
	Подсчет баллов	
	4 = превосходно	Все вышеперечисленное
	3 = отлично	Три критерия из вышеперечисленных
	2 = умеренно	Два критерия из вышеперечисленных
	1 = неприемлемо	Менее двух критериев из вышеперечисленных

В ходе оценки также оценивается, имеется ли в учреждении комната ожидания, где пострадавшие лица, в частности дети, могут отдохнуть и расслабиться в ожидании услуг.

<Таблица 4. Критерии оценки комнат ожидания>

Показатель	Критерии	
A1-2. Является ли комната ожидания подходящим пространством и созданы ли в ней соответствующие условия для пострадавших лиц?	a) Имеется специальное отведенное место под комнату ожидания.	
	b) Имеются игрушки, книги и журналы.	
	c) Комната ожидания представляется просторной.	
	d) Комната ожидания обеспечивает чувство безопасности и комфорта для детей.	
	Подсчет баллов	
	4 = превосходно	Все вышеперечисленное
	3 = отлично	Три критерия из вышеперечисленных
	2 = умеренно	Два критерия из вышеперечисленных
	1 = неприемлемо	Менее двух критериев из вышеперечисленных

При оценке помещений для оказания медицинской помощи рассматривается: (i) имеется ли надлежащее помещение, выделенное для отдыха, лечения и стабилизации состояния обратившихся, (ii) подготовлены ли медицинские кабинеты с необходимым оборудованием и (iii) обеспечен ли доступ к кабинетам неотложной помощи и осмотра принимающей больницы по направлению из медицинского кабинета центров.

<Таблица 5. Критерии оценки организации помещений для оказания медицинской помощи>

Показатели	Критерии
A1-3. Предоставляет	a) Имеется отдельное помещение для отдыха.

ли учреждение подходящее пространство для отдыха и оказания неотложной помощи?	b) Размер помещения подходит для отдыха.	
	c) Подготовлены кровать и постельные принадлежности.	
	d) Помещение блокирует посторонние звуки.	
	e) Помещение неотложной помощи является легкодоступным.	
	f) Помещения для осмотра в принимающей больнице являются легкодоступными.	
	Подсчет баллов	
	4 = превосходно	Все вышеперечисленное
	3 = отлично	Пять критериев из вышеперечисленных
	2 = умеренно	Четыре критерия из вышеперечисленных
	1 = неприемлемо	Менее четырех критериев из вышеперечисленных
A1-4. Имеет ли учреждение подходящее помещение для оказания психологической помощи?	a) Имеется отдельное помещение для оказания психологической помощи.	
	b) Размер помещения подходит для оказания психологической помощи.	
	c) Помещение представляется удобным и комфортным.	
	Подсчет баллов	
	4 = превосходно	Все вышеперечисленное
	3 = отлично	Два критерия из вышеперечисленных
	2 = умеренно	Один критерий из вышеперечисленных
	1 = неприемлемо	Ни один из вышеперечисленных критериев
A1-5. Имеет ли учреждение подходящее помещение с необходимым оборудованием для оказания психологической помощи и оценки психического состояния?	a) Имеется отдельное помещение для оценки психического состояния.	
	b) Имеется отдельное помещение для оказания индивидуальной психологической помощи.	
	c) Имеется помещение для оказания групповой психологической помощи.	
	d) Применяется как минимум два инструмента, направленных на улучшение психического состояния у детей младшего возраста.	
	e) Наличие звукоизоляции.	
	f) Помещения для оценки психического состояния и оказания психологической помощи подходят для проведения интенсивной терапии.	
	Подсчет баллов	
	4 = превосходно	Все вышеперечисленное
	3 = отлично	Пять критериев из вышеперечисленных
	2 = умеренно	Четыре критерия из вышеперечисленных
	1 = неприемлемо	Менее четырех критериев из вышеперечисленных
A1-6. Имеется ли отдельный кабинет для осмотра в соответствующих лечебных учреждениях/помещениях?	a) Имеется отдельное помещение.	
	b) Помещение является удобным и комфортным.	
	c) В помещении имеется оборудование для медицинской диагностики, которое позволяет осуществить объективный и научный сбор доказательств.	
	d) Используется и находится в хорошем состоянии оборудование для хранения вещественных доказательств (например, холодильник).	
	Подсчет баллов	
	4 = превосходно	Все вышеперечисленное
	3 = отлично	Три критерия из вышеперечисленных
	2 = умеренно	Два критерия из вышеперечисленных
	1 = неприемлемо	Менее двух критериев из вышеперечисленных

При оценке организации помещений для проведения расследований рассматриваются

следующие параметры: (i) имеются ли специальные помещения для проведения интервью с пострадавшими лицами и наблюдения снаружи, (ii) обеспечивает ли помещение для проведения интервью обстановку, в которой пострадавшее лица могут чувствовать себя в безопасности и комфортно (например, освещение, цветовой тон помещения, тип стульев и оформление) и позволяет участвовать другим соответствующим заинтересованным сторонам (например, общественному защитнику) и (iii) оснащены ли центры оборудованием для наблюдения и записи интервью[12].

<Таблица 6. Критерии оценки организации помещений для проведения расследований>

Показатель	Критерии	
A1-7. Имеются ли в центре помещения для записи и наблюдения за интервью с пострадавшими лицами?	a) Имеются специальные помещения (комнаты) для записи и наблюдения за интервью с пострадавшими лицами.	
	b) Помещение для записи интервью обеспечивает благоприятные условия для проведения интервью с пострадавшими лицами и позволяет соответствующим заинтересованным сторонам присутствовать в помещении.	
	c) Помещения оборудованы надлежащим оборудованием для записи и наблюдения за дачей показаний.	
	Подсчет баллов	
	4 = превосходно	Все вышеперечисленное
	3 = отлично	Два критерия из вышеперечисленных
	2 = умеренно	Один критерий из вышеперечисленных
	1 = неприемлемо	Ни один критерий из вышеперечисленных

2) Безопасность

Оценка безопасности позволяет оценить меры, принятые для защиты безопасности пострадавших лиц и сотрудников центров. Также оценивается безопасность и доступность учреждений/помещений для лиц с инвалидностью, а также управление условиями/помещениями, готовность к чрезвычайным ситуациям (например, пожару) и страховые полисы центров.

<Таблица 7. Критерии оценки безопасности>

Показатели	Критерии	
A2-1. Имеет ли центр оборудование и инструменты для обеспечения безопасности сотрудников?	a) Наличие системы экстренной связи с полицейскими участками.	
	b) Наличие системы безопасности или видеонаблюдения.	
	c) Наличие системы проверки личности посетителей.	
	d) Наличие аварийной сигнализации.	
	Подсчет баллов	
	4 = превосходно	Все вышеперечисленное
	3 = отлично	Три критерия из вышеперечисленных
	2 = умеренно	Два критерия из вышеперечисленных
	1 = неприемлемо	Менее двух критериев из вышеперечисленных

[12] Юридически обязательный процесс в Республике Корея для дел с участием детей в возрасте до 19 лет и лиц с инвалидностью в соответствии с *Законом о предупреждении сексуального насилия и защите пострадавших лиц.*

A2-2. Надлежащим ли образом центр управляет чрезвычайными ситуациями?	a) Имеются пожарные гидранты и огнетушители.	
	b) Установлены автоматические пожарные датчики (например, тепловой датчик, датчик дыма).	
	c) Имеются аварийные выходы.	
	d) Имеются указатели аварийного выхода.	
	e) Тренировки по пожарной подготовке проводятся каждые шесть месяцев.	
	Подсчет баллов	
	4 = превосходно	Все вышеперечисленное
	3 = отлично	Четыре критерия из вышеперечисленных
	2 = умеренно	Три критерия из вышеперечисленных
	1 = неприемлемо	Менее трех критериев из вышеперечисленного
A2-3. Были ли застрахованы в центре сотрудники от пожаров и несчастных случаев в прошлом году?	4 = превосходно	Страхование сотрудников от пожара и несчастного случая
	3 = отлично	Страхование сотрудников только от пожаров
	2 = умеренно	Страхование сотрудников только от несчастных случаев
	1 = неприемлемо	Не застрахованы ни от пожаров, ни от несчастных случаев
A2-4. Является ли учреждение/помещение легкодоступным для людей с инвалидностью?	a) Имеются пандусы.	
	b) Имеются лифты.	
	c) Имеются санузлы для лиц с инвалидностью.	
	d) Имеются направляющие карты и блоки, написанные шрифтом Брайля.	
	Подсчет баллов	
	4 = превосходно	Все вышеперечисленное
	3 = отлично	Три критерия из вышеперечисленных
	2 = умеренно	Два критерия из вышеперечисленных
	1 = неприемлемо	Менее двух критериев из вышеперечисленных

B. Управление и человеческие ресурсы

Оценка управленческих и человеческих ресурсов занимает четверть общего балла, что указывает на ее важность в условиях многопрофильных услуг и деликатный характер поддержки лиц, пострадавших от ГН. В Республике Корея Руководящий комитет управляет общим планированием и функционированием центров. Он также управляет партнерствами и сотрудничеством, необходимыми между центрами и другими соответствующими заинтересованными сторонами.

1) Состав и руководство Руководящего комитета

Руководящий комитет играет решающую роль в том, чтобы задать направление деятельности центров. Данный комитет отвечает за обсуждение таких вопросов, как (i) укрепление механизмов сотрудничества между соответствующими учреждениями; (ii) расширение медицинской/юридической поддержки/содействия полиции в проведении расследований и (iii) разработка планов деловой деятельности и определение задач центра. Показатель критерия «Руководящий комитет» позволяет оценить, насколько приемлемыми являются состав и руководство данного комитета.

<Таблица 8. Критерии оценки Руководящего комитета>

Показатель	Критерии	
B1-1. Являются ли подходящими состав и руководство Руководящего комитета?	a) Руководящий комитет состоит из членов, обладающих возможностями и опытом, необходимыми для управления центрами.	
	b) В состав Руководящего комитета входят члены местных групп поддержки лиц, пострадавших от сексуального и домашнего насилия и жестокого обращения с детьми (т.е. поставщики услуг в консультационных центрах или приютах).	
	c) Руководящий комитет (с Консультативной группой экспертов) собирается не реже двух раз в год.	
	d) Результаты заседаний Руководящего комитета оформляются документально и сохраняются.	
	e) Результаты заседаний Руководящего комитета находят отражение в управлении центрами.	
	Подсчет баллов	
	4 = превосходно	Все вышеперечисленное
	3 = отлично	Четыре критерия из вышеперечисленных
	2 = умеренно	Три критерия из вышеперечисленных
	1 = неприемлемо	Менее трех критериев из вышеперечисленных

2) Наем сотрудников и наращивание потенциала

В Республике Корея квалификационные требования к каждой группе сотрудников центров «Sunflower» указаны в соответствующих законодательстве и регулирующих актах. Таким образом, в процессе оценки не анализируются квалификационные требования к сотрудникам, а рассматривается процесс найма.

<Таблица 9. Критерии оценки при найме сотрудников>

Показатели	Критерии	
B2-1. Нанимаются ли сотрудники в рамках открытого процесса найма?	a) Для набора сотрудников создается комитет по найму.	
	b) В состав комитета по найму входят не менее двух внешних экспертов.	
	c) Наем осуществляется на основе открытого и конкурсного процесса.	
	d) Объявление о найме размещается не менее чем за 10 дней.	
	Подсчет баллов	
	4 = превосходно	Все вышеперечисленное
	3 = отлично	Три критерия из вышеперечисленных
	2 = умеренно	Два критерия из вышеперечисленных
	1 = неприемлемо	Менее двух критериев из вышеперечисленных

Наращивание потенциала сотрудников и возможности непрерывного обучения являются важными аспектами управления человеческими ресурсами и обеспечения высококачественных услуг для лиц, пострадавших от ГН. Показатели наращивания потенциала сотрудников позволяют оценить уровень участия сотрудников во внешнем обучении и программах, направленных на наращивание потенциала. В ходе оценки изучается процент сотрудников, прошедших хотя бы

одно внешнее обучение в год.

<Таблица 10. Критерии оценки наращивания потенциала сотрудников>

Показатели	Критерии	
B2-2. Каковы охват и вовлечение сотрудников во внешние программы обучения и наращивания потенциала?	Процент сотрудников, прошедших хотя бы одно внешнее обучение в год.	
	Подсчет баллов	
	4 = превосходно	100% и выше
	3 = отлично	80% - 99%
	2 = умеренно	60% - 79%
	1 = неприемлемо	Менее 60%
B2-3. Предоставляются ли стипендии на обучение и покрываются ли командировочные расходы сотрудников, участвующих во внешних программах обучения и наращивания потенциала?	a) Имеются соответствующие положения о выплате стипендий на обучение и покрытие командировочных расходов сотрудников.	
	b) Стипендии на обучение предоставляется сотрудникам, участвующим в программах обучения или наращивания потенциала.	
	c) Покрываются ли командировочные расходы сотрудников, участвующих в программах обучения или наращивания потенциала.	
	d) Приняты и реализованы меры, позволяющие сотрудникам фактически участвовать во внешних программах обучения и наращивания потенциала (например, внутренние процессы планирования и утверждение обучения, корректировка рабочих задач и графика работы).	
	Подсчет баллов	
	4 = превосходно	Все вышеперечисленное
	3 = отлично	Три критерия из вышеперечисленных
	2 = умеренно	Два критерия из вышеперечисленных
	1 = неприемлемо	Менее двух критериев из вышеперечисленных

3) Управление и командная работа

Оценка оперативного управления, плана и реализации деятельности центров оценивается на основе интервью с их руководителями. Меры управления, направленные на поддержку наращивания кадрового потенциала, оцениваются с помощью качественной оценки.

<Таблица 11. Критерии оценки управления и командной работы>

Показатели	Подсчет баллов	
B3-1. Принимает ли руководитель центра достаточные меры для обеспечения оперативного управления, планирования и осуществления деятельности центра? (оценка на основе интервью)	4 = превосходно	Очень приемлемо
	3 = отлично	Приемлемо
	2 = умеренно	Достаточно приемлемо
	1 = неприемлемо	Неприемлемо
	0 = недоступно	Интервью с руководителем центра недоступно
B3-2. Активно ли директор	4 = превосходно	Не менее 21 раза в год

центра организует собрания (например, еженедельные и ежемесячные собрания и встречи по конкретным вопросам)?	3 = отлично	16-20 раз в год
	2 = умеренно	10-15 раз в год
	1 = неприемлемо	Менее 10 раз в год
B3-3. Было ли разработано и оценено деловое и операционное планирование?	a) План работы составляется в начале года.	
	b) Оцениваются годовые итоги деятельности центра.	
	c) План повышения эффективности деятельности составляется с учетом результатов оценки.	
	Подсчет баллов	
	4 = превосходно	Все вышеперечисленное
	3 = отлично	Два критерия из вышеперечисленных
	2 = умеренно	Один критерий из вышеперечисленных
	1 = неприемлемо	Ни один критерий из вышеперечисленных
B3-4. Регулярно ли проводятся собрания с сотрудниками и надлежащим ли образом обрабатываются результаты таких собраний?	a) Собрания с сотрудниками проводятся еженедельно.	
	b) Проводятся еженедельные собрания с сотрудниками под председательством руководителя центра.	
	c) Протоколы собраний оформляются документально.	
	d) Были случаи, когда применялись дискуссии в ходе собраний.	
	Подсчет баллов	
	4 = превосходно	Все вышеперечисленное
	3 = отлично	Три критерия из вышеперечисленных
	2 = умеренно	Два критерия из вышеперечисленных
	1 = неприемлемо	Менее двух критериев из вышеперечисленных
B-5. Принимаются ли меры по улучшению командной работы и наращиванию потенциала сотрудников? (качественная письменная оценка)	* Пожалуйста, укажите меры, которые были приняты для улучшения командной работы и наращивания потенциала сотрудников. * Заявление должно занимать не более трех страниц формата A4.	
	Подсчет баллов	
	4 = превосходно	Крайне значительные
	3 = отлично	Значительные
	2 = умеренно	Заметные
	1 = неприемлемо	В некоторой степени заметные

C. Оказание услуг и защита прав человека

Критерии «оказания услуг» и «защиты прав человека» включают в себя три подкритерия: оказание услуг, систему направления в другие службы и защиту прав человека.

1) Оказание услуг

Критерии оценки «оказания услуг» позволяют оценить:

a) Оказание услуг в целом;
b) Задачи, связанные с поддержкой пострадавших лиц, и запланированные меры по решению задач;
c) Встречи по конкретным вопросам.

Данные о количестве оказанных услуг основаны на системе цифрового администрирования в Республике Корея. Баллы по количеству оказанных услуг рассчитываются как процент услуг, предоставляемых каждым центром, по сравнению со средним количеством услуг, предоставляемых всеми центрами.

Количество пострадавших лиц, посещающих центры, и количество предоставляемых услуг может варьироваться в зависимости от местоположения, территориального распределения, доступности центров и населения каждого города. Например, в мегаполисах, вероятно, будет больше посещений центров пострадавшими лицами и в целом оказание услуг в большем количестве по сравнению с малыми и средними городами. Однако количество услуг в расчете на обратившегося (соотношение количества услуг к количеству получателей), может быть выше в малых и средних городах. Оценочные баллы рассчитываются в процентах с тем, чтобы стимулировать центры оказывать, когда это необходимо, больше услуг пострадавшим лицам в зависимости от их потребностей.

<Таблица 12. Критерии оценки в части оказания услуг>

Показатели	Критерии	
С1-1. Сколько услуг поддержки было оказано за прошлый год (с января по декабрь)?	3= превосходно	(Среднее количество услуг + 10% от среднего количества услуг) или более
	2= отлично	Между (среднее количество услуг - 10% от среднего количества услуг) или более; и менее чем (среднее количество услуг + 10% от среднего количества услуг)
	1= умеренно	Менее чем (среднее количество услуг - 10% от среднего количества услуг)
С1-2. Сколько пострадавших лиц обратились в центр за прошлый год?	3= превосходно	(Среднее количество пострадавших лиц + 10% от среднего количества пострадавших лиц) или более
	2= отлично	Между (среднее количество пострадавших лиц- 10% от среднего количества пострадавших лиц) или более; и менее чем (среднее количество пострадавших лиц + 10% от среднего количества пострадавших лиц)
	1= умеренно	Менее чем (среднее количество пострадавших лиц- 10% от среднего количества пострадавших лиц)
С1-3. Сколько консультационных сессий было проведено в среднем на человека за прошлый год?	3= превосходно	(Среднее количество консультационных сессий + 10% от среднего количества консультационных сессий) или более

	2= отлично	Между (среднее количество консультационных сессий - 10% от среднего количества консультационных сессий) или более; и менее чем (среднее количество консультационных сессий + 10% от среднего количества консультационных сессий)
	1= умеренно	Менее чем (среднее количество консультационных сессий - 10% от среднего количества консультационных сессий)
С1-4. Сколько услуг психологической помощи было оказано в среднем на человека за прошлый год?	3= превосходно	(Среднее количество услуг + 10% от среднего количества услуг) или более
	2= отлично	Между (среднее количество услуг - 10% от среднего количества услуг) или более; и менее чем (среднее количество услуг + 10% от среднего количества услуг)
	1= умеренно	Менее чем (среднее количество услуг - 10% от среднего количества услуг)
С1-5. Сколько услуг по медицинскому обслуживанию было оказано в среднем на человека за прошлый год?	3= превосходно	(Среднее количество услуг + 10% от среднего количества услуг) или более
	2= отлично	Между (среднее количество услуг - 10% от среднего количества услуг) или более; и менее чем (среднее количество услуг + 10% от среднего количества услуг)
	1= умеренно	Менее чем (среднее количество услуг - 10% от среднего количества услуг)
С1-6. Сколько услуг сопровождения в части проведения расследований и юридического сопровождения было оказано в среднем на человека за прошлый год?	3= превосходно	(Среднее количество услуг + 10% от среднего количества услуг) или более
	2= отлично	Между (среднее количество услуг - 10% от среднего количества услуг) или более; и менее чем (среднее количество услуг + 10% от среднего количества услуг)
	1= умеренно	Менее чем (среднее количество услуг - 10% от среднего количества услуг)

Критерии оценки в отношении параметра «Проблемы и запланированные меры» позволяют оценить наличие каких-либо проблем, связанных с оказанием услуг, а также меры, запланированные и принятые центрами для решения данных проблем. Оценка проводится с помощью письменного опросника и интервью с директорами центров по трем наиболее сложным случаям, по которым соответствующими центрами была оказана помощь. Оценка предназначена для того, чтобы классифицировать типы случаев, которые определены как наиболее сложные, оценить, как центры справились с конкретными проблемами, и, как центры сотрудничали с другими соответствующими заинтересованными сторонами, а также разработать типовые планы для решения проблем.

<Таблица 13. Критерии оценки проблем и запланированных мер>

Показатель	Критерии	
С1-7. Каковы проблемы, связанные с поддержкой пострадавших лиц, и как центру удается их решать? (качественная письменная оценка)	*Пожалуйста, укажите три наиболее сложных случая, по которым была оказана помощь центром.	
	Подсчет баллов	
	4 = превосходно	Принимаются соответствующие меры для оказания помощи пострадавшим лицам.
	3 = отлично	Принимаются весьма актуальные меры для оказания помощи пострадавшим лицам.
	2 = умеренно	Принимаются актуальные меры для оказания помощи пострадавшим лицам.
	1 = неприемлемо	Отчасти актуальные меры принимаются для оказания помощи пострадавшим лицам.

<Таблица 14. Критерии оценки встреч по вопросам ведения случаев насилия>

Показатель	Критерии	
С1-8. Как проходят встречи по вопросам ведения случаев насилия?	a) Встречи по вопросам ведения случаев насилия проводятся не реже двух раз в месяц.	
	b) Протоколы встреч оформляются документально.	
	c) Встречи проходят под председательством высшего руководства (руководителя, директора, руководителя команды специалистов и т.д.).	
	d) Встречи контролируются внешними консультантами или экспертами.	
	Подсчет баллов	
	4 = превосходно	Все вышеперечисленное
	3 = отлично	Три критерия из вышеперечисленных
	2 = умеренно	Два критерия из вышеперечисленных
	1 = неприемлемо	Менее двух критериев из вышеперечисленных

2) Система направления в другие службы

Показатели «Системы направления в другие службы» позволяют оценить, насколько эффективно системой управляют соответствующие заинтересованные стороны, и количество таких направлений.

<Таблица 15. Критерии оценки системы направления в другие службы>

Показатели	Критерии
С2-1. Насколько эффективно управляется система направления в другие службы?	a) В центре действует система направления в другие службы; существует, по меньшей мере, десять типов организаций, перечисленных ниже*.
	b) Руководитель центра, директор, заместитель директора, руководители групп специалистов и специалисты таких групп участвуют в собраниях, проводимых нижеперечисленными организациями, не менее четырех раз в год.
	c) В Руководящий комитет центра входят представители как

	минимум трех типов организаций, указанных ниже.	
	d) Заинтересованные стороны из организаций, в которые направляются пострадавшие лица, участвуют в собраниях центра не реже одного раза в год.	
	*Список соответствующих типов организаций 1) Полиция 2) Судебные организации (прокуратура, суды) 3) Медицинские учреждения (за исключением больниц, в которых расположены центры «Sunflower») 4) Другие комплексные центры поддержки лиц, пострадавших от сексуального насилия 5) Консультационные центры по вопросам сексуального и домашнего насилия 6) Приюты 7) Центры поддержки молодежи 8) Организации по защите детей 9) Горячая линия для женщин 10) Центры психического здоровья 11) Центры поддержки лиц с инвалидностью 12) Школы и другие учебные заведения 13) Административные учреждения (местные органы власти) 14) Центры поддержки лиц, пострадавших от преступлений 15) Телефон экстренной помощи для женщин-мигрантов	
	Подсчет баллов	
	4 = превосходно	Все вышеперечисленное
	3 = отлично	Три критерия из вышеперечисленных
	2 = умеренно	Два критерия из вышеперечисленных
	1 = неприемлемо	Менее двух критериев из вышеперечисленных
C2-2. Сколько случаев было направлено другим заинтересованным сторонам за последний год?	3 = отлично	Более чем (среднее количество случаев + 5% от среднего количества случаев)
	2 = умеренно	Между (среднее количество случаев - 5% от среднего количества случаев) и менее чем (среднее количество случаев + 5% от среднего количества случаев)
	1 = неприемлемо	Менее чем (среднее количество случаев - 5% от среднего количества случаев)

3) Защита прав человека

Критерии «Защита прав человека» позволяют оценить соблюдение принципа конфиденциальности при хранении собранной информации, касающейся пострадавших лиц.

<Таблица 16. Критерии оценки защиты прав человека>

Показатели	Критерии
C3-1. Хранится ли информация, касающаяся	a) Хранится информация о пострадавших лицах.
	b) Существует система блокировки хранимой информации.
	c) На компьютерах установлены программы безопасности.

пострадавших лиц, должным образом с соблюдением мер конфиденциальности?	d) Для управления информацией назначено ответственное лицо.	
	e) Соглашения о неразглашении личной информации подписываются сотрудниками и сохраняются.	
	Подсчет баллов	
	4 = превосходно	Все вышеперечисленное
	3 = отлично	Четыре критерия из вышеперечисленных
	2 = умеренно	Три критерия из вышеперечисленных
	1 = неприемлемо	Менее трех критериев из вышеперечисленных

4) Последующие услуги

Показатель также оценивает, предоставляются ли последующие услуги жертвам.

<Таблица 17. Критерии оценки последующих услуг>

Показатель	Критерии	
C4-1. Предоставляются ли последующие услуги пострадавшим лицам?	a) Имеются институциональные руководства (по рабочему процессу и регламенту) для принятия последующих мер.	
	b) Уровень удовлетворенности пользователей услуг фиксируется после закрытия дела о насилии.	
	c) Прилагаются меры для улучшения системы последующего наблюдения и повышения эффективности оказываемой поддержки (например, посредством кураторства, встреч и т.д.).	
	Подсчет баллов	
	4 = превосходно	Все вышеперечисленное
	3 = отлично	Два критерия из вышеперечисленных
	1 = неприемлемо	Один критерий из вышеперечисленных

D. Оценка на основе интервью

Специалисты по оценке на местах проводят качественные интервью с высшим руководством (директором и заместителем директора) и сотрудниками центров. Интервью с высшим руководством позволяют оценить лидерство, приверженность, поддержку пострадавших лиц, наращивание кадрового потенциала и любые проблемы, связанные с работой центров. Интервью с сотрудниками позволяют оценить мнение сотрудников о высшем руководстве, центрах, а также больницах, в которых расположены центры.

Интервью с сотрудниками оценивается таким образом, что чем больше сотрудников участвует в интервью, тем выше оценка центров. Это осуществляется для того, чтобы привлечь больше сотрудников к участию в оценке, не обременяя и не оказывая давления на руководство в связи с тем, что внешние независимые специалисты по оценке встречаются с сотрудниками. Целью интервью с сотрудниками является сбор как можно большего количества информации, имеющей отношение к оказанию услуг и работе центров.

<Таблица 18. Интервью с руководством и сотрудниками центров>

Показатели	Критерии

D1-1. Интервью с заместителем директора	* Интервью проводят специалисты по оценке на местах, посещающие центры. - Опишите меры, принятые для поддержки пострадавших лиц. - Опишите меры, принятые для управления человеческими ресурсами и наращивания кадрового потенциала. - Опишите меры, принятые для разрешения конфликтов между сотрудниками, и демонстрации лидерства, ориентированного на обеспечение коммуникации. - Опишите любые проблемы на пути осуществления деятельности центра.
	Подсчет баллов
	4 = превосходно
	3 = отлично
	2 = умеренно
	1 = неприемлемо
D1-2. Интервью с директором	* Интервью проводят специалисты по оценке на местах, посещающие центры. - Опишите меры, принятые для поддержки пострадавших лиц. - Опишите меры, принятые для управления человеческими ресурсами и наращивания кадрового потенциала. - Опишите меры, принятые для разрешения конфликтов между сотрудниками, и демонстрации лидерства, ориентированного на обеспечение коммуникации. - Опишите, как проявляется Ваше активное участие в деятельности данного центра. - Опишите любые проблемы на пути осуществления деятельности центра.
	Подсчет баллов
	4 = превосходно
	3 = отлично
	2 = умеренно
	1 = неприемлемо
D1-3. Интервью с сотрудниками	* Интервью проводят специалисты по оценке на местах, посещающие центры. - Опишите трудности, с которыми Вы столкнулись на работе. - Опишите любые улучшения, которые Вы хотели бы увидеть со стороны высшего руководства. - Опишите любые улучшения, которые Вы хотели бы увидеть со стороны центра или принимающих больниц. * Оценка на местах проводится сотрудниками, дежурившими в день оценки. Оценку «превосходно» (4) получили центры, в которых в интервью участвовали, по крайней мере, четыре сотрудника, занимающих разные должности. Оценку «отлично» (3) получили центры, в которых в интервью участвовали, по крайней мере, три сотрудника, занимающих разные должности. Оценку «умеренно» (2) получили центры, в которых в интервью

	участвовали, по крайней мере, два сотрудника, занимающих разные должности. Оценку «неприемлемо» (1) получили центры, которые не участвовали в интервью.
	Подсчет баллов
	4 = превосходно
	3 = отлично
	2 = умеренно
	1 = неприемлемо

IV. Обследование уровня удовлетворенности

В Республике Корея обследования уровня удовлетворенности, как поставщиков, так и получателей услуг не входят в перечень критериев оценки центров «Sunflower». Тем не менее, они используются МГРС, местными органами власти, центрами «Sunflower» и другими соответствующими заинтересованными сторонами в целях выявления любых проблем, с которыми сталкиваются центры, и улучшения процесса оказания услуг.

1. Обследование уровня удовлетворенности поставщиков услуг

Обследование уровня удовлетворенности поставщиков услуг проводится в режиме онлайн в Республике Корея. Обследование нацелено на сотрудников центров, за исключением старшего руководства. В ходе обследования поставщиков услуг спрашивают об уровне удовлетворенности возложенными на них обязанностями, рабочей средой и условиями труда.

Обследование уровня удовлетворенности поставщиков услуг не включено в официальные критерии МиО отчасти ввиду опасений, что оно может создать чрезмерное давление на руководство, которое, в свою очередь, может оказать чрезмерное давление на своих сотрудников. Хотя обследование уровня удовлетворенности не включено в критерии оценки, оно используется МГРС и местными органами власти для лучшего понимания деятельности и любых проблем, с которыми сталкиваются центры. Результаты также используются министерством и местными органами власти с тем, чтобы выступить в поддержку улучшения условий труда поставщиков услуг, что имеет решающее значение для найма и удержания квалифицированных сотрудников.

<Таблица 19. Обследование уровня удовлетворенности поставщиков услуг>

Подкритерии	Показатель	Подсчет баллов
Разделение труда	Насколько Вы удовлетворены разделением труда в центре?	4= крайне удовлетворен(-а)
		3 = удовлетворен(-а)
		2 = не удовлетворен(-а)
		1 = крайне не удовлетворен(-а)
Рабочая нагрузка в центре	Насколько Вы удовлетворены своей нагрузкой в Центре?	4= крайне удовлетворен(-а)
		3 = удовлетворен(-а)
		2 = не удовлетворен(-а)
		1 = крайне не удовлетворен(-а)
Координация между группами специалистов в рамках центра	Насколько Вы удовлетворены обменом мнениями и получением консультаций по случаям оказания помощи в центре?	4= крайне удовлетворен(-а)
		3 = удовлетворен(-а)
		2 = не удовлетворен(-а)
		1 = крайне не удовлетворен(-а)
Коммуникация в центре	Поддерживает ли Ваш центр активную коммуникацию и взаимопонимание между поставщиками услуг?	4= крайне удовлетворен(-а)
		3 = удовлетворен(-а)
		2 = не удовлетворен(-а)
		1 = крайне не удовлетворен(-а)
Условия работы и льготы	Насколько Вы удовлетворены своими условиями труда	4= Очень доволен
		3 = удовлетворен(-а)

	(заработной платой, льготами, рабочей средой и т.д.)?	2 = не удовлетворен(-а)	
		1 = крайне не удовлетворен(-а)	
	Насколько Вы удовлетворены льготами (скидками на лечение в больнице, в котором находится центр, субсидиями на прохождение медосмотра и т.д.)?	4= крайне удовлетворен(-а)	
		3 = удовлетворен(-а)	
		2 = не удовлетворен(-а)	
		1 = крайне не удовлетворен(-а)	
Рабочая среда в центре	Насколько Вы удовлетворены рабочей средой в центре (структурой, пространством центра, звукоизоляцией, освещением, вентиляцией и т.д.)?	4= крайне удовлетворен(-а)	
		3 = удовлетворен(-а)	
		2 = не удовлетворен(-а)	
		1 = крайне не удовлетворен(-а)	
Усилия Центра по выявлению потребностей поставщиков услуг и улучшению рабочей среды	Принимает ли Ваш центр меры для определения проблем и потребностей поставщиков услуг?	4= крайне удовлетворен(-а)	
		3 = удовлетворен(-а)	
		2 = не удовлетворен(-а)	
		1 = крайне не удовлетворен(-а)	
	Принимает ли Ваш центр меры для улучшения условий работы поставщиков услуг?	4= крайне удовлетворен(-а)	
		3 = удовлетворен(-а)	
		2 = не удовлетворен(-а)	
		1 = крайне не удовлетворен(-а)	
Причины ухода из центра (отказ от должности)	Причины	Количество респондентов	Процент
	Заработная плата		
	Вопросы здравоохранения/здоровья		
	Проблемы с коллегами/начальством		
	Расстояние от работы до места жительства		
	Смена карьеры		
	Прочее		
	Общий итог		

2. Обследование уровня удовлетворенности получателей услуг

В Республике Корея обследование уровня удовлетворенности получателей услуг проводится каждым центром «Sunflower». Обследование нацелено на лиц, которые получили помощь в предыдущем году и более не получают помощь от центров. Затем КИПЖ собирает результаты обследования для анализа.

В Республике Корея, несмотря на относительно высокие баллы, полученные при обследовании получателей услуг, результаты не включены в критерии оценки. Отчасти это связано с тем, что данное обследование проводится в письменной форме, которая передается непосредственно получателям услуг поставщиками. Поскольку это может повлиять на реакцию получателей услуг, центры «Sunflower» используют результаты в качестве дополнительных данных только для улучшения процесса оказания своих услуг.

Хотя обследование уровня удовлетворенности получателей услуг не включено в критерии оценки, обследование уровня удовлетворенности услугами по-прежнему отражает критические аспекты работы центров «Sunflower», на которые должны ссылаться организации-исполнители - МГРС и

КИПЖ, в случае Республики Корея.

В ходе обследования получателей услуг спрашивают о количестве посещений центра, типах полученных услуг, общем уровне удовлетворенности предоставленными услугами, уровне удовлетворенности каждым видом услуг, рекомендуют ли они центры другим пострадавшим лицам, а также просят дать любую обратную связь касательно работы центров.

<Таблица 20. Обследование уровня удовлетворенности получателей услуг>

<table>
<tr><td>Вопрос</td><td colspan="3">Частота/оценка</td></tr>
<tr><td>Имя</td><td colspan="3">[Пожалуйста, укажите ФИО]</td></tr>
<tr><td rowspan="11">Количество посещений центра «Sunflower»</td><td colspan="2">Частота</td><td>Количество респондентов (%)</td></tr>
<tr><td colspan="2">Один раз</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">2-3 раза</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">4-6 раз</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">7-10 раз</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">11-20 раз</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">21-30 раз</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">31-40 раз</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">41-50 раз</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Более 51 раза</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Общий итог</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="6">Количество полученных услуг</td><td colspan="2">Виды услуг</td><td>Количество полученных услуг</td></tr>
<tr><td colspan="2">Консультационные услуги</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Медицинское обслуживание</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Услуги полиции в части проведения расследования</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Услуги психологической помощи</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Общий итог</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="12">Общая удовлетворенность услугами поддержки</td><td colspan="3">Категория</td></tr>
<tr><td colspan="3">1. Качество помещений центра</td></tr>
<tr><td colspan="3">2. Расположение и доступность</td></tr>
<tr><td colspan="3">3. Отношение поставщиков услуг</td></tr>
<tr><td colspan="3">4. Количество и качество предоставленной информации</td></tr>
<tr><td colspan="3">5. Характер/тип полученной услуги</td></tr>
<tr><td colspan="3">Шкала оценок</td></tr>
<tr><td colspan="3">Крайне удовлетворен(-а)</td></tr>
<tr><td colspan="3">Удовлетворен(-а)</td></tr>
<tr><td colspan="3">Нейтрален(-а)</td></tr>
<tr><td colspan="3">Не удовлетворен(-а)</td></tr>
<tr><td colspan="3">Крайне не удовлетворен(-а)</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Уровень удовлетворенности по типу услуги</td><td>Виды услуг</td><td colspan="2">Уровень удовлетворенности</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Консультирование</td><td colspan="2">Уровень удовлетворенности консультационными услугами</td></tr>
<tr><td colspan="2">Уровень удовлетворенности коммуникацией</td></tr>
</table>

		при получении консультационных услуг
	Медицинское лечение	Уровень удовлетворенности медицинским лечением
		Уровень удовлетворенности оперативностью лечения
	Расследование и юридическое сопровождение	Уровень удовлетворенности услугами по проведению расследования
		Уровень удовлетворенности юридическим сопровождением
	Психологическая помощь	Уровень удовлетворенности психологической помощью
		Уровень удовлетворенности лечением посттравматического стресса
	Шкала оценок	
	Крайне удовлетворен(-а)	
	Удовлетворен(-а)	
	Нейтрален(-а)	
	Не удовлетворен(-а)	
	Крайне не удовлетворен(-а)	
Готовность рекомендовать центр другим	Шкала оценок	
	Вероятнее всего	
	Вероятно	
	Нейтрально	
	Маловероятно	
	Очень маловероятно	

Обследование получателей услуг также включает в себя вопросы открытого типа для сбора любой другой обратной связи или комментариев, которые получатели услуг могут предоставить для улучшения обслуживания. В таблице ниже приведены примеры комментариев, полученных с помощью вопросов открытого типа. Комментарии сгруппированы по категориям.

<Таблица 21. Примеры комментариев, полученных на вопросы открытого типа>

Категория	Комментарии
Доступность центра	До центра слишком далеко добираться.
	Центр находится рядом и до него легко добраться.
	Надеюсь, что центр получит больше признания, чтобы другие пострадавшие лица тоже могли воспользоваться его преимуществами.
	До центра легко добраться на транспорте, предоставляемом центром.
	Транспорт, который следует до центра, - неудобный; туда сложно дойти пешком.
	Недостаточно места для парковки.
	Центр трудно посетить, т.к. он располагается на открытом пространстве.
	Центр трудно найти (т.е. маленькие вывески и т.д.).
Обстановка в центре	Пространство замкнуто и тесно в центре.
	Я доволен(-а) чистым и комфортным пространством центра.
	Центр структурирован таким образом, чтобы обеспечить защиту частной жизни.
	Центр не звукоизолирован.

	Центр неудобен для лиц с инвалидностью или детей (т.е. отсутствие пандусов).
Консультационные услуги	Я доволен(-а) оказанными консультационными услугами.
	Должны быть предоставлены дополнительные варианты приемов и количество консультаций.
	Консультант был понимающим и отзывчивым.
	Консультация предоставлена профессионально.
	Требуются консультационные услуги для младенцев и детей ясельного возраста.
	Я ценю доброжелательное отношение консультанта к младенцам и детям ясельного возраста.
	Консультация помогла мне понять моего ребенка.
	Информация о плане консультирования должна быть предоставлена заранее.
	Слишком долгое время ожидания консультации.
	Я доволен(-а) оказанной психологической помощью.
Медицинская помощь	Я доволен(-а) оказанной мне медицинской помощью.
	Я недоволен(-а) оказанной мне медицинской помощью.
	Слишком долгое время ожидания медицинского осмотра и продолжительность лечения.
	Я хотела бы посетить гинеколога.
Услуги полиции по проведению расследования	Я доволен(-а) предоставленными полицией услугами по проведению расследования.
	Я недоволен(-а) предоставленными полицией услугами по проведению расследования.
	Я не был(-а) полностью информирован(-а) о судебном процессе.
	Со стороны консультирующего адвоката не наблюдалось правильного отношения, и адвокат не предоставил информации в достаточном объеме.
	Обстановка при ведении расследования достаточно комфортна для детей таким образом, чтобы они могли давать показания.
	Мне было трудно давать множество подробных показаний.
Отношение сотрудников	Они проявляют хорошее отношение и обеспечивают комфортную обстановку и внимательное обслуживание.
	Меня старались внимательно выслушать и дать дельный совет.
	Они предоставили подробное объяснение и информацию.
	Частая смена сотрудников приводила в смятение.
	Подробные пояснения об услугах центра не были предоставлены.
	Я чувствовал(-а) себя униженным(-ой) во время оказания помощи.
Общий опыт	Я доволен(-а) общим опытом, полученным в центрах.
	Я ценю быстрые действия центра по оказанию помощи.
	Последующее обслуживание нуждается в дальнейшем совершенствовании.
	Необходима система направления в другие службы, и требуется больше информации о полезных программах.
	Я не чувствую себя в безопасности и комфортно в центре.
	Я чувствую себя в безопасности, т.к. рядом со мной в центре нет сотрудников мужского пола.
	Постоянное оказание услуг представляется полезным.
	Я хотел(-а) бы получить больше помощи.

	Я опасаюсь, что моя личность будет раскрыта.
	(Другие ответы)

V. Проблемы и ограничения, связанные с мониторингом и оценкой центра «Sunflower»

В данной главе рассматриваются проблемы и ограничения, возникшие при проведении мониторинга и оценки центров «Sunflower» в Республике Корея в 2018 г.

1. **Отсутствие систематических последующих мер**
   В Республике Корея оценки проводятся каждые три года на основании статьи 25 *Закона о предупреждении сексуального насилия и защите пострадавших лиц*. Однако результаты оценок не использовались систематически по причине нехватки бюджета и человеческих ресурсов. Текущий бюджет, выделенный на МиО, покрывает лишь саму оценку, и в качестве последующих мер предлагается лишь ряд консультаций. При отсутствии бюджета и человеческих ресурсов, специально выделенных для последующих мер, которые выходят за рамки консультаций, трудно полностью использовать результаты оценки для усовершенствования деятельности центров в будущем.

2. **Чрезмерный акцент на количественных показателях, связанных с юридическими требованиями и требованиями к условиям/помещениям**
   Количественные показатели в основном используются при оценке центров «Sunflower». Данные показатели сосредоточены на том, соответствуют ли центры «Sunflower» требованиям законодательства в отношении безопасности и учреждений в части выделенных площадей, помещений, оборудования и т.д. Хотя они полезны для стандартизации качества услуг и обеспечения соответствия центров минимальным стандартам, с помощью количественных показателей сложно определить, насколько услуги удовлетворяют потребности лиц, пострадавших от ГН, в уменьшении травматичности, и как поддерживаются уязвимые группы.

3. **Необходимость соблюдения конфиденциальности при проведении обследования получателей услуг**
   Центры «Sunflower» проводят обследования, в которых выясняется, насколько получатели услуг были удовлетворены предоставленными услугами - консультационными, медицинскими, юридическим сопровождением и услугами полиции по проведению расследований. Поскольку обследование проводится в письменной форме, которая передается получателям услуг их поставщиком, уровень удовлетворенности получателей услуг, как правило, относительно высок. Однако доля респондентов обследования 2017 г. не изменилась, составив лишь около 10%. В связи с этим результаты обследования уровня удовлетворенности получателей услуг в настоящее время используются только в качестве дополнительных данных и не включаются в официальные результаты оценки. Обследование может быть улучшено, гарантируя конфиденциальность респондентов и увеличивая долю респондентов.

4. **Потеря квалифицированных кадров ввиду отсутствия стимулов и компенсаций с учетом опыта**
   Сотрудники, которые хорошо разбираются в сложностях ГН и оказывают помощь пострадавшим лицам, необходимы для обеспечения высококачественных услуг в универсальных центрах. Однако в последнее время многие из опытных сотрудников предпочли отказаться от места и найти более прибыльные возможности, поскольку центры не в состоянии оплачивать работу своих сотрудников надлежащим образом с учетом стажа работы. Несмотря на то, что существуют показатели, связанные с человеческими ресурсами, которые оценивают справедливость

процедур найма и компенсации, отсутствует показатель, отражающий потенциал и уровень знаний сотрудников, которые можно измерить продолжительностью опыта работы в центрах.

5. **Отсутствие признания центров с высокой эффективностью**
   Отсутствует общественное признание центров с высокой эффективностью. Даже если конкретный центр демонстрирует достойные показатели эффективности, такие показатели признаются лишь внутри соответствующих центров. Известные практики не доводятся до сведения других центров или широкой общественности должным образом.

VI. Уроки, извлеченные из опыта Республики Корея в части мониторинга и оценки центров «Sunflower»

С учетом проблем и ограничений, указанных в предыдущей главе, в Главе VI представлены основные извлеченные уроки, которые могут быть полезны другим странам или партнерам, стремящимся разработать и/или применить механизмы МиО для универсальных центров по оказанию помощи лицам, пострадавшим от ГН. Для стран с ограниченным потенциалом или только начинающих применять механизмы МиО ко всем центрам обслуживания по всей стране с самого начала может быть сложно. В таком случае вариантом может стать применение механизмов МиО в пилотных центрах с последующим распространением на другие центры и регионы.

1. **Поддержка преемственности и последовательности в МиО**

В Республике Корея КИПЖ, находящийся в ведении МГРС, руководит проведением оценки центров «Sunflower». Затем КИРЖ стал победителем в конкурсе на проведение оценки и тесно сотрудничал с КИПЖ. В 2018 г. они завершили оценку всех 37 центров «Sunflower» (работающих более года).

Несмотря на преимущества объявления конкурса предложений по выбору учреждения, которое будет сотрудничать с КИПЖ в проведении МиО, также важно поддерживать преемственность в ходе различных оценок, проводимых каждые три года. Если партнер по МиО меняется каждые три года, трудно сохранить преемственность и последовательность в проведении оценок. Следовательно, выгодно иметь единое учреждение, которое последовательно отвечает за МиО и проводит его в течение нескольких лет, что является направлением, в котором следует Республика Корея.

2. **Выделение бюджета на реализацию последующих мер и человеческие ресурсы после оценки**
Целью оценки является не просто констатация результатов оценки, а улучшение услуг с учетом результатов оценки. На этапе планирования и составления бюджета оценки необходимо четко определить следующее: (i) процесс оценки; (ii) процесс разработки показателей МиО совместно с сотрудниками центров и внешними экспертами; (iii) как выводы и извлеченные уроки будут документироваться и передаваться в центры для усовершенствования услуг; (iv) необходимость выделения ресурсов для реализации последующих мер, таких как консультации, семинары и обучение.

3. **Применение качественных показателей для предоставления услуг, ориентированных на пострадавших лиц, сверх минимальных стандартов.**
С одной стороны, количественные показатели полезны для быстрого создания и развертывания основных механизмов предоставления государственных услуг по всей стране. Они обеспечивают четкую оценку услуг и помогают обеспечить единый стандарт основных государственных услуг для лиц, пострадавших от ГН. Однако количественные показатели не дают полного ответа на вопросы о том, отвечают ли услуги потребностям лиц, пострадавших от ГН, снижают травматичность и предотвращают вторичную виктимизацию, а также насколько эффективно услуги обеспечивают поддержку уязвимых групп. На этапе расширения и консолидации универсальных центров обслуживания использование качественных данных имеет решающее значение для обеспечения того, чтобы услуги превосходили минимальные стандарты. В центрах

«Sunflower» качественные данные, собранные в ходе интервью с высшим руководством и сотрудниками центров, используются для оценки в дополнение к количественным показателям.

Для стран с ограниченными ресурсами сначала могут быть использованы количественные показатели, а применение качественных показателей, которые требуют больше времени, ресурсов и более глубокого анализа, можно ввести позже в процессе МиО.

4. **Сохранение конфиденциальности при проведении обследований удовлетворенности получателей услуг для повышения качества услуг**

Обследование удовлетворенности получателей услуг, проводимое поставщиками услуг в письменной форме, передаваемой получателям, оставляет возможность для раскрытия их личности. Анонимные веб- или мобильные обследования защитят конфиденциальную информацию о получателях услуг и позволят им честно ответить без какого-либо влияния со стороны поставщиков услуг.

5. **Разработка индивидуальных инструментов МиО для универсальных центров должна быть важным компонентом комплексного процесса оценки.**

Центры «Sunflower» уникальны и отличаются от других государственных административных служб или служб социального обеспечения по следующим причинам: 1) центры с помощью своих квалифицированных сотрудников оказывают юридическую, материальную и эмоциональную поддержку лицам, пострадавшим от ГН, которые в противном случае могли бы чувствовать общественное порицание или бояться сообщить о своих случаях; 2) в отличие от других учреждений социального обеспечения, которые основаны на одном направлении, универсальные центры предоставляют многопрофильные услуги в одном месте.

Разработка индивидуальных инструментов МиО для универсальных центров в отношении лиц, пострадавших от ГН, поначалу может быть трудоемкой задачей, но важно разработать такие инструменты с самого начала, чтобы убедиться, что методы, которые центры используют для оценки своих услуг, обеспечат эффективные, высококачественные и ориентированные на пострадавших лиц услуги и позволят наметить дальнейшие меры.

Инструменты МиО для универсальных центров должны быть разработаны таким образом, чтобы систематически выявлять проблемы и усовершенствовать услуги для лиц, пострадавших от ГН. Для этого процесс 1) разработка показателей→2) проведение МиО→3) применение последующих мер→4) пересмотр показателей с учетом предыдущих результатов оценки и последующих мер имеет решающее значение, поскольку он обеспечивает постоянное усовершенствование инструментов МиО посредством цикла обратной связи.

Кроме того, разработку показателей следует осуществлять с участием сотрудников. Сотрудникам важно понять показатели МиО, которые используются в настоящее время, и высказать по ним свое мнение. Только тогда, когда показатели МиО поняты сотрудниками в достаточной мере и используются для того, чтобы задать направление реализации мероприятий, центры могут повысить качество своих услуг.

Тем не менее, один важный аспект, который следует помнить, особенно лицам, которые отвечают за разработку показателей, заключается в том, что сотрудники, как правило, отвергают показатели, которые потенциально могут поставить их в невыгодное положение, потому что именно на них будет оказано непосредственное воздействие.

6. **Наем и сохранение сотрудников, которые должным образом обучены мерам реагирования на ГН, чтобы обеспечить высококачественные услуги, ориентированные на пострадавших лиц.**

   Поддержка лиц, пострадавших от ГН, - сложный и деликатный процесс, требующий наличия у сотрудников соответствующей квалификации. Одним из самых неотложных проблем, с которыми сталкиваются центры, является тот факт, что сотрудникам недоплачивают в сравнении с их квалификацией. Это связано с тем, что бюджет, созданный правительством, не позволяет центрам «Sunflower» выплачивать компенсацию своим сотрудникам в зависимости от количества отработанных лет по мере их накопления. Крайне важно обеспечить бюджет, позволяющий центрам удерживать опытных и компетентных специалистов с необходимой квалификацией.

7. **Признание центров с высокими показателями и обмен передовым опытом.**

   Должны быть признаны универсальные центры комплексного обслуживания, которые считаются лучшими по результатам оценок. Лучшие центры могут быть отмечены различными способами, такими как награды, которые будут мотивировать сотрудников центров на дальнейшие успехи в своей работе. Кроме того, признание не должно ограничиваться лишь признанием лучших сотрудников, а должны проводиться мероприятия и семинары, на которых обмениваются и демонстрируются передовые методы, выявленные в ходе оценок. Содействие обмену знаниями и возможностям обучения между центрами имеет решающее значение в части усовершенствования услуг, предоставляемых пострадавшим лицам, которые зачастую в большой степени зависят от центров как от крайней меры.

Приложение 1. Полная таблица критериев оценки центров «Sunflower»

Критерий A. Условия и безопасность

Показатели	Критерии	
A1-1. Создана ли в учреждении безопасная обстановка для консультирования?	a) Имеется отдельное помещение для консультаций.	
	b) Размер помещения подходит для консультирования.	
	c) Помещение представляется уютным и комфортным.	
	d) Звукоизоляция помещения.	
	Подсчет баллов	
	4 = превосходно	Все вышеперечисленное
	3 = отлично	Три критерия из вышеперечисленных
	2 = умеренно	Два критерия из вышеперечисленных
	1 = неприемлемо	Менее двух критериев из вышеперечисленных
A1-2. Является ли комната ожидания подходящим пространством и созданы ли в ней соответствующие условия для пострадавших лиц?	a) Имеется специально отведенное место под комнату ожидания.	
	b) Имеются игрушки, книги и журналы.	
	c) Комната ожидания представляется просторной.	
	d) Комната ожидания обеспечивает чувство безопасности и комфорта для детей.	
	Подсчет баллов	
	4 = превосходно	Все вышеперечисленное
	3 = отлично	Три критерия из вышеперечисленных
	2 = умеренно	Два критерия из вышеперечисленных
	1 = неприемлемо	Менее двух критериев из вышеперечисленных
A1-3. Предоставляет ли учреждение подходящее пространство для отдыха и оказания неотложной помощи?	a) Имеется отдельное помещение для отдыха.	
	b) Размер помещения подходит для отдыха.	
	c) Подготовлены кровать и постельные принадлежности.	
	d) Помещение блокирует посторонние звуки.	
	e) Помещение неотложной помощи является легкодоступным.	
	f) Помещения для осмотра в принимающей больнице являются легкодоступными.	
	Подсчет баллов	
	4 = превосходно	Все вышеперечисленное
	3 = отлично	Пять критериев из вышеперечисленных
	2 = умеренно	Четыре критерия из вышеперечисленных
	1 = неприемлемо	Менее четырех критериев из вышеперечисленных
A1-4. Имеет ли учреждение подходящее помещение для оказания психологической помощи?	a) Имеется отдельное помещение для оказания психологической помощи.	
	b) Размер помещения подходит для оказания психологической помощи.	
	c) Помещение представляется удобным и комфортным.	
	Подсчет баллов	
	4 = превосходно	Все вышеперечисленное
	3 = отлично	Два критерия из вышеперечисленных
	2 = умеренно	Один критерий из вышеперечисленных
	1 = неприемлемо	Ни один критерий из вышеперечисленных

A1-5. Имеет ли учреждение подходящее помещение с необходимым оборудованием для оказания психологической помощи и оценки психического состояния?	a) Имеется отдельное помещение для оценки психического состояния.	
	b) Имеется отдельное помещение для оказания индивидуальной психологической помощи.	
	c) Имеется помещение для оказания групповой психологической помощи.	
	d) Применяется как минимум два инструмента, направленных на улучшение психического состояния у детей младшего возраста.	
	e) Наличие звукоизоляции.	
	f) Помещения для оценки психического состояния и оказания психологической помощи подходят для проведения интенсивной терапии.	
	Подсчет баллов	
	4 = превосходно	Все вышеперечисленное
	3 = отлично	Пять критериев из вышеперечисленных
	2 = умеренно	Четыре критерия из вышеперечисленных
	1 = неприемлемо	Менее четырех критериев из вышеперечисленных
A1-6. Имеется ли отдельный кабинет для осмотра в соответствующих лечебных учреждениях/помещениях?	a) Имеется отдельное помещение.	
	b) Помещение является удобным и комфортным.	
	c) В помещении имеется оборудование для медицинской диагностики, которое позволяет осуществить объективный и научный сбор доказательств.	
	d) Используется и находится в хорошем состоянии оборудование для хранения вещественных доказательств (например, холодильник).	
	Подсчет баллов	
	4 = превосходно	Все вышеперечисленное
	3 = отлично	Три критерия из вышеперечисленных
	2 = умеренно	Два критерия из вышеперечисленных
	1 = неприемлемо	Менее двух критериев из вышеперечисленных
A1-7. Имеются ли в центре помещения для записи и наблюдения за интервью с пострадавшими лицами?	a) Имеются специальные помещения (комнаты) для записи и наблюдения за интервью с пострадавшими лицами.	
	b) Помещение для записи интервью обеспечивает благоприятные условия для проведения интервью с пострадавшими лицами и позволяет соответствующим заинтересованным сторонам присутствовать в помещении.	
	c) Помещения оборудованы надлежащим оборудованием для записи и наблюдения за дачей показаний.	
	Подсчет баллов	
	4 = превосходно	Все вышеперечисленное
	3 = отлично	Два критерия из вышеперечисленных
	2 = умеренно	Один критерий из вышеперечисленных
	1 = неприемлемо	Ни один критерий из вышеперечисленных
A2-1. Имеет ли центр оборудование и инструменты для обеспечения безопасности сотрудников?	a) Наличие системы экстренной связи с полицейскими участками.	
	b) Наличие системы безопасности или видеонаблюдения.	
	c) Наличие системы проверки личности посетителей.	
	d) Наличие аварийной сигнализации.	
	Подсчет баллов	
	4 = превосходно	Все вышеперечисленное
	3 = отлично	Три критерия из вышеперечисленных
	2 = умеренно	Два критерия из вышеперечисленных

	1 = неприемлемо	Менее двух критериев из вышеперечисленных
A2-2. Надлежащим ли образом центр управляет чрезвычайными ситуациями?	a) Имеются пожарные гидранты и огнетушители.	
	b) Установлены автоматические пожарные датчики (например, тепловой датчик, датчик дыма).	
	c) Имеются аварийные выходы.	
	d) Имеются указатели аварийного выхода.	
	e) Тренировки по пожарной подготовке проводятся каждые шесть месяцев.	
	Подсчет баллов	
	4 = превосходно	Все вышеперечисленное
	3 = отлично	Четыре критерия из вышеперечисленных
	2 = умеренно	Три критерия из вышеперечисленных
	1 = неприемлемо	Менее трех критериев из вышеперечисленных
A2-3. Были ли застрахованы в центре сотрудники от пожаров и несчастных случаев в прошлом году?	4 = превосходно	Страхование сотрудников от пожаров и несчастных случаев
	3 = отлично	Страхование сотрудников только от пожаров
	2 = умеренно	Страхование сотрудников только от несчастных случаев
	1 = неприемлемо	Не застрахованы ни от пожаров, ни от несчастных случаев
A2-4. Является ли учреждение/помещение легкодоступным для людей с инвалидностью?	a) Имеются пандусы.	
	b) Имеются лифты.	
	c) Имеются санузлы для лиц с инвалидностью.	
	d) Имеются направляющие карты и блоки, написанные шрифтом Брайля.	
	Подсчет баллов	
	4 = превосходно	Все вышеперечисленное
	3 = отлично	Три критерия из вышеперечисленных
	2 = умеренно	Два критерия из вышеперечисленных
	1 = неприемлемо	Менее двух критериев из вышеперечисленных

Критерий B. Управление и человеческие ресурсы

Показатель	Критерии
B1-1. Являются ли подходящими состав и руководство Руководящего комитета?	a) Руководящий комитет состоит из членов, обладающих возможностями и опытом, необходимыми для управления центрами.
	b) В состав Руководящего комитета входят члены местных групп поддержки лиц, пострадавших от сексуального и домашнего насилия и жестокого обращения с детьми (т.е. поставщики услуг в консультационных центрах или приютах).
	c) Руководящий комитет (с Консультативной группой экспертов) собирается не реже двух раз в год.
	d) Результаты заседаний Руководящего комитета оформляются документально и сохраняются.
	e) Результаты заседаний Руководящего комитета отражаются в управлении центрами.
	Подсчет баллов

	4 = превосходно	Все вышеперечисленное
	3 = отлично	Четыре критерия из вышеперечисленных
	2 = умеренно	Три критерия из вышеперечисленных
	1 = неприемлемо	Менее трех критериев из вышеперечисленных
B2-1. Нанимаются ли сотрудники в рамках открытого процесса найма?	a) Для набора сотрудников создается комитет по найму.	
	b) В состав комитета по найму входят не менее двух внешних экспертов.	
	c) Наем осуществляется на основе открытого и конкурсного процесса.	
	d) Объявление о найме размещается не менее чем за 10 дней.	
	Подсчет баллов	
	4 = превосходно	Все вышеперечисленное
	3 = отлично	Три критерия из вышеперечисленных
	2 = умеренно	Два критерия из вышеперечисленных
	1 = неприемлемо	Менее двух критериев из вышеперечисленных
B2-2. Каковы охват и вовлечение сотрудников во внешние программы обучения и наращивания потенциала?	Процент сотрудников, прошедших хотя бы одно внешнее обучение в год.	
	Подсчет баллов	
	4 = превосходно	100% и выше
	3 = отлично	80% - 99%
	2 = умеренно	60% - 79%
	1 = неприемлемо	Менее 60%
B2-3. Предоставляются ли стипендии на обучение и покрываются ли командировочные расходы сотрудников, участвующих во внешних программах обучения и наращивания потенциала?	a) Имеются соответствующие положения о выплате стипендий на обучение и покрытие командировочных расходов сотрудников.	
	b) Стипендии на обучение предоставляется сотрудникам, участвующим в программах обучения или наращивания потенциала.	
	c) Покрываются ли командировочные расходы сотрудников, участвующих в программах обучения или наращивания потенциала.	
	d) Приняты и реализованы меры, позволяющие сотрудникам фактически участвовать во внешних программах обучения и наращивания потенциала (например, внутренние процессы планирования и утверждение обучения, корректировка рабочих задач и графика работы).	
	Подсчет баллов	
	4 = превосходно	Все вышеперечисленное
	3 = отлично	Три критерия из вышеперечисленных
	2 = умеренно	Два критерия из вышеперечисленных
	1 = неприемлемо	Менее двух критериев из вышеперечисленных
B3-1. Принимает ли руководитель центра достаточные меры для обеспечения оперативного управления, планирования и осуществления деятельности центра? (оценка на основе интервью)	4 = превосходно	Весьма приемлемо
	3 = отлично	Приемлемо
	2 = умеренно	Достаточно приемлемо
	1 = неприемлемо	Неприемлемо
	0 = недоступно	Интервью с руководителем центра недоступно
B3-2. Активно ли	4 = превосходно	Не менее 21 раза в год

директор центра организует собрания (например, еженедельные и ежемесячные собрания и встречи по конкретным вопросам)?	3 = отлично	16-20 раз в год
	2 = умеренно	10-15 раз в год
	1 = неприемлемо	Менее 10 раз в год
B3-3. Было ли разработано и оценено деловое и операционное планирование?	a) План работы составляется в начале года.	
	b) Оцениваются годовые итоги деятельности центра.	
	c) План повышения эффективности деятельности составляется с учетом результатов оценки.	
	Подсчет баллов	
	4 = превосходно	Все вышеперечисленное
	3 = отлично	Два критерия из вышеперечисленных
	2 = умеренно	Один критерий из вышеперечисленных
	1 = неприемлемо	Ни один критерий из вышеперечисленных
B3-4. Регулярно ли проводятся собрания с сотрудниками и надлежащим ли образом обрабатываются результаты таких собраний?	a) Собрания с сотрудниками проводятся еженедельно.	
	b) Проводятся еженедельные собрания с сотрудниками под председательством руководителя центра.	
	c) Протоколы собраний оформляются документально.	
	d) Были случаи, когда применялись дискуссии в ходе собраний.	
	Подсчет баллов	
	4 = превосходно	Все вышеперечисленное
	3 = отлично	Три критерия из вышеперечисленных
	2 = умеренно	Два критерия из вышеперечисленных
	1 = неприемлемо	Менее двух критериев из вышеперечисленных
B-5. Принимаются ли меры по улучшению командной работы и наращиванию потенциала сотрудников? (качественная письменная оценка)	* Пожалуйста, укажите меры, которые были приняты для улучшения командной работы и наращивания потенциала сотрудников. * Заявление должно занимать не более трех страниц формата A4.	
	Подсчет баллов	
	4 = превосходно	Крайне значительные
	3 = отлично	Значительные
	2 = умеренно	Заметные
	1 = неприемлемо	В некоторой степени заметные

Критерий C. Оказание услуг и защита прав человека

Показатель	Критерии	
C1-1. Сколько услуг поддержки было оказано за прошлый год (с января по декабрь)?	3= превосходно	(Среднее количество услуг + 10% от среднего количества услуг) или более
	2= отлично	Между (среднее количество услуг - 10% от среднего количества услуг) или более; и менее чем (среднее количество услуг + 10% от среднего количества услуг)
	1= умеренно	Менее чем (среднее количество услуг - 10% от среднего количества услуг)
C1-2. Сколько пострадавших	3= превосходно	(Среднее количество пострадавших лиц + 10%

лиц обратилось в центр за прошлый год?		от среднего количества пострадавших лиц) или более
	2= отлично	Между (среднее количество пострадавших лиц- 10% от среднего количества пострадавших лиц) или более; и менее чем (среднее количество пострадавших лиц + 10% от среднего количества пострадавших лиц)
	1= умеренно	Менее чем (среднее количество пострадавших лиц- 10% от среднего количества пострадавших лиц)
С1-3. Сколько консультационных сессий было проведено в среднем на человека за прошлый год?	3= превосходно	(Среднее количество консультационных сессий + 10% от среднего количества консультационных сессий) или более
	2= отлично	Между (среднее количество консультационных сессий - 10% от среднего количества консультационных сессий) или более; и менее чем (среднее количество консультационных сессий + 10% от среднего количества консультационных сессий)
	1= умеренно	Менее чем (среднее количество консультационных сессий - 10% от среднего количества консультационных сессий)
С1-4. Сколько услуг психологической помощи было оказано в среднем на человека за прошлый год?	3= превосходно	(Среднее количество услуг + 10% от среднего количества услуг) или более
	2= отлично	Между (среднее количество услуг - 10% от среднего количества услуг) или более; и менее чем (среднее количество услуг + 10% от среднего количества услуг)
	1= умеренно	Менее чем (среднее количество услуг - 10% от среднего количества услуг)
С1-5. Сколько услуг по медицинскому обслуживанию было оказано в среднем на человека за прошлый год?	3= превосходно	(Среднее количество услуг + 10% от среднего количества услуг) или более
	2= отлично	Между (среднее количество услуг - 10% от среднего количества услуг) или более; и менее чем (среднее количество услуг + 10% от среднего количества услуг)
	1= умеренно	Менее чем (среднее количество услуг - 10% от среднего количества услуг)
С1-6. Сколько услуг сопровождения в части проведения расследований и юридического сопровождения было оказано в среднем на человека за прошлый год?	3= превосходно	(Среднее количество услуг + 10% от среднего количества услуг) или более
	2= отлично	Между (среднее количество услуг - 10% от среднего количества услуг) или более; и менее чем (среднее количество услуг + 10% от среднего количества услуг)
	1= умеренно	Менее чем (среднее количество услуг - 10% от среднего количества услуг)
С1-7. Каковы проблемы, связанные с поддержкой пострадавших лиц, и как центру удается их решать?	*Пожалуйста, укажите три наиболее сложных случая, в ходе которых центром была оказана помощь.	
	Подсчет баллов	
	4 = превосходно	Принимаются соответствующие меры для

(качественная письменная оценка)		оказания помощи пострадавшим лицам.
	3 = отлично	Принимаются весьма актуальные меры для оказания помощи пострадавшим лицам.
	2 = умеренно	Принимаются актуальные меры для оказания помощи пострадавшим лицам.
	1 = неприемлемо	Отчасти актуальные меры принимаются для оказания помощи пострадавшим лицам.
C1-8. Как проходят встречи по вопросам ведения случаев насилия?	a) Встречи по вопросам ведения случаев насилия проводятся не реже двух раз в месяц.	
	b) Протоколы встреч оформляются документально.	
	c) Встречи проходят под председательством высшего руководства (руководителя, директора, руководителя команды специалистов и т.д.).	
	d) Встречи контролируются внешними консультантами или экспертами.	
	Подсчет баллов	
	4 = превосходно	Все вышеперечисленное
	3 = отлично	Три критерия из вышеперечисленных
	2 = умеренно	Два критерия из вышеперечисленных
	1 = неприемлемо	Менее двух критериев из вышеперечисленных
C2-1. Насколько эффективно управляется система направления в другие службы?	a) В центре действует система направления в другие службы; при этом существует, по меньшей мере, десять типов организаций, перечисленных ниже*.	
	b) Руководитель центра, директор, заместитель директора, руководители групп специалистов и специалисты таких групп участвуют в собраниях, проводимых нижеперечисленными организациями, не менее четырех раз в год.	
	c) В Руководящий комитет центра входят представители как минимум трех типов организаций, указанных ниже.	
	d) Заинтересованные стороны из организаций, в которые направляются пострадавшие лица, участвуют в собраниях центра не реже одного раза в год.	
	*Список соответствующих типов организаций 1) Полиция 2) Судебные организации (прокуратура, суды) 3) Медицинские учреждения (за исключением больниц, в которых расположены центры «Sunflower») 4) Другие комплексные центры поддержки лиц, пострадавших от сексуального насилия 5) Консультационные центры по вопросам сексуального и домашнего насилия 6) Приюты 7) Центры поддержки молодежи 8) Организации по защите детей 9) Горячая линия для женщин 10) Центры психического здоровья 11) Центры поддержки лиц с инвалидностью	

	12) Школы и другие учебные заведения 13) Административные учреждения (местные органы власти) 14) Центры поддержки лиц, пострадавших от преступлений 15) Телефон экстренной помощи для женщин-мигрантов	
	Подсчет баллов	
	4 = превосходно	Все вышеперечисленное
	3 = отлично	Три критерия из вышеперечисленных
	2 = умеренно	Два критерия из вышеперечисленных
	1 = неприемлемо	Менее двух критериев из вышеперечисленных
C2-2. Сколько случаев было направлено другим заинтересованным сторонам за прошлый год?	3 = отлично	Более чем (среднее количество случаев + 5% от среднего количества случаев)
	2 = умеренно	Между (среднее количество случаев - 5% от среднего количества случаев) и менее чем (среднее количество случаев + 5% от среднего количества случаев)
	1 = неприемлемо	Менее чем (среднее количество случаев - 5% от среднего количества случаев)
C3-1. Хранится ли информация, касающаяся пострадавших лиц, должным образом с соблюдением мер конфиденциальности?	a) Хранится информация о пострадавших лицах.	
	b) Существует система блокировки хранимой информации.	
	c) На компьютерах установлены программы безопасности.	
	d) Для управления информацией назначено ответственное лицо.	
	e) Соглашения о неразглашении личной информации подписываются сотрудниками и сохраняются.	
	Подсчет баллов	
	4 = превосходно	Все вышеперечисленное
	3 = отлично	Четыре критерия из вышеперечисленных
	2 = умеренно	Три критерия из вышеперечисленных
	1 = неприемлемо	Менее трех критериев из вышеперечисленных
C4-1. Предоставляются ли последующие услуги пострадавшим лицам?	a) Имеются институциональные руководства (по рабочему процессу и регламенту) для принятия последующих мер.	
	b) Уровень удовлетворенности пользователей услуг фиксируется после закрытия дела о насилии.	
	c) Принимаются меры для улучшения системы последующего наблюдения и повышения эффективности оказываемой поддержки (например, посредством кураторства, встреч и т.д.).	
	Подсчет баллов	
	4 = превосходно	Все вышеперечисленное
	3 = отлично	Два критерия из вышеперечисленных
	1 = неприемлемо	Один критерий из вышеперечисленных

Критерий D. Оценка на основе интервью

D1-1. Интервью с заместителем директора	* Интервью проводят специалисты по оценке на местах, посещающие центры. - Опишите меры, принятые для поддержки пострадавших лиц. - Опишите меры, принятые для управления человеческими ресурсами и наращивания кадрового потенциала. - Опишите меры, принятые для разрешения конфликтов между сотрудниками, и демонстрации лидерства, ориентированного на обеспечение коммуникации. - Опишите любые проблемы на пути осуществления деятельности центра.
	Подсчет баллов
	4 = превосходно
	3 = отлично
	2 = умеренно
	1 = неприемлемо
D1-2. Интервью с директором	* Интервью проводят специалисты по оценке на местах, посещающие центры. - Опишите меры, принятые для поддержки пострадавших лиц. - Опишите меры, принятые для управления человеческими ресурсами и наращивания кадрового потенциала. - Опишите меры, принятые для разрешения конфликтов между сотрудниками, и демонстрации лидерства, ориентированного на обеспечение коммуникации. - Опишите, как проявляется Ваше активное участие в деятельности данного центра. - Опишите любые проблемы на пути осуществления деятельности центра.
	Подсчет баллов
	4 = превосходно
	3 = отлично
	2 = умеренно
	1 = неприемлемо
D1-3. Интервью с сотрудниками	* Интервью проводят специалисты по оценке на местах, посещающие центры. - Опишите трудности, с которыми Вы столкнулись на работе. - Опишите любые улучшения, которые Вы хотели бы увидеть со стороны высшего руководства. - Опишите любые улучшения, которые Вы хотели бы увидеть со стороны центра или принимающих больниц. * Оценка на местах проводится сотрудниками, дежурившими в день оценки. Оценку «превосходно» (4) получили центры, в которых в интервью участвовали, по крайней мере, четыре сотрудника, занимающих разные должности. Оценку «отлично» (3) получили центры, в которых в интервью участвовали, по крайней мере, три сотрудника, занимающих разные должности. Оценку «умеренно» (2) получили центры, в которых в интервью участвовали, по крайней мере, два сотрудника, занимающих разные должности. Оценку «неприемлемо» (1) получили центры, которые не участвовали в интервью.
	Подсчет баллов

	4 = превосходно
	3 = отлично
	2 = умеренно
	1 = неприемлемо