



ГЕНДЕРНИЙ ПОСІБНИК

Практичні рекомендації щодо інтегрування
комплексного ґендерного підходу у роботу
ЦНАП

U-LEAD
З ЄВРОПОЮ

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

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

Грудень 2019



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

Карл-Йохан Утсі
Сусанна Вальстром
Стефан Стефанчик
Магнус Ліам Карлссон

imagebank.sweden.se



ЗМІСТ

Розділ 1. Основні компоненти реалізації ґендерної політики у проектах	4
1.1 Переваги від впровадження ґендерної політики в усі етапи роботи ЦНАП	7
1.2 Ризики та загрози ґендерно-обумовленого насилля у сфері надання адміністративних послуг	8
Розділ 2. Практичні рекомендації щодо впровадження та застосування ґендерної політики у громадах	12
Рекомендація 1	14
Рекомендація 2	16
Рекомендація 3	17
Рекомендація 4	18
Рекомендація 5	20
Рекомендація 6	23
Рекомендація 7	24
Корисні додатки	25
Нормативно-правова база, що регламентує ґендерну рівність	25
Законодавство України	25
Міжнародні документи, ратифіковані Україною	25
Приклади з практики	28
Шаблони документів та інструменти ґендерної оцінки	75
Додаток 1. Приклад включення ґендерного підходу до основних документів ЦНАП та громади	75
Додаток 2. Приклад створення ґендерного портрету громади	76
Додаток 3. Методика аналізу ґендерного підходу 3R	78
Додаток 4. Контрольний список рівня дотримання ґендерної рівності в діяльності Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП)	80
Словник термінів, що використовуються в посібнику	82

РОЗДІЛ 1

ВСТУП

Для кого цей посібник і чим він може бути корисний?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

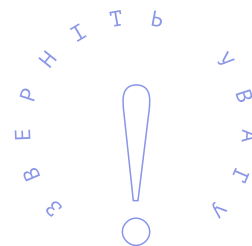
Реалізація запропонованих цим посібником рекомендацій допоможе ЦНАП стати не лише центром надання послуги, але й центром об'єднання мешканців ОТГ, інформаційним ресурсом та освітнім хабом, місцем згуртування громади.

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

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

Як зрозуміти, що Ви зіткнулись з домаганням?

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



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

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

Як уникнути та реагувати на ці ризики?

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

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

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

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

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





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

ПРАВОВАХИСНІ ОРГАНІЗАЦІЇ

ЛА-СТРАДА ↪ [HTTP://LA-STRADA.ORG.UA/](http://LA-STRADA.ORG.UA/)

ЖІНОЧИЙ КОНСОРЦІУМ ↪ [HTTPS://WCU-NETWORK.ORG.UA/](https://WCU-NETWORK.ORG.UA/)

ЖІНОЧІ ПЕРСПЕКТИВИ ↪ [HTTP://WOMEN.LVIV.UA/](http://WOMEN.LVIV.UA/)

КОНТАКТИ НАЙБЛИЖЧОГО ЦЕНТРУ/

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

ГАРЯЧІ ЛІНІЇ

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

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



РОЗДІЛ 2

ПРАКТИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВПРОВАДЖЕННЯ ТА ЗАСТОСУВАННЯ ГЕНДЕРНОЇ ПОЛІТИКИ У ГРОМАДАХ

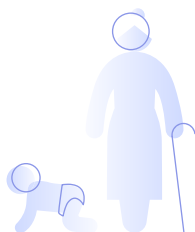
У даному розділі можна ознайомитись з конкретними рекомендаціями щодо впровадження ґендерного підходу та методами їх реалізації у роботі громади та Центрів Надання Адміністративної Допомоги. Ці конкретні 7 рекомендацій носять практичний характер та мають на меті сприяти розвитку громади.

1 РЕКОМЕНДАЦІЯ

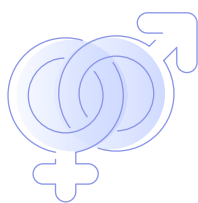
ЗБІР ДЕТАЛІЗОВАНИХ ДАНИХ ІЗ РОЗПОДІЛОМ ЗА СТАТТЮ

Про що ця рекомендація?

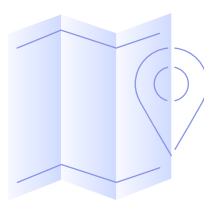
Збір даних із розподілом за статтю є одним з базових принципів політики підвищення ґендерної чутливості на всіх рівнях, котрий сприяє покращенню якості та ефективності надаваних послуг громадянам. Збір деталізованих даних передбачає включення таких даних як:



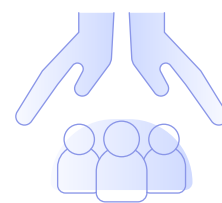
ВІК



СТАТЬ



МІСЦЕ
ПРОЖИВАННЯ



СОЦІАЛЬНА
ВРАЗЛИВІСТЬ

Чому це потрібно?

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

Як втілити цю рекомендацію?

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



ВЧИМОСЬ НА ПРАКТИЦІ. МІЖНАРОДНИЙ ДОСВІД

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



2 РЕКОМЕНДАЦІЯ

ПІДВИЩУВАТИ ОБІЗНАНІСТЬ І РОЗУМІННЯ ГЕНДЕРНИХ ПИТАНЬ ЧЕРЕЗ ТРЕНІНГИ ТА НАВЧАННЯ

Про що ця рекомендація?

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

Чому це потрібно?

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

Для ЦНАП ґендерна рівність створює організаційні та операційні переваги.

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

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

Як втілити цю рекомендацію?

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

3 РЕКОМЕНДАЦІЯ

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

Про що ця рекомендація?

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

Чому це потрібно?

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

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

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

Для чого потрібен громаді ґендерний портрет?

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

Як втілити цю рекомендацію?

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

4 РЕКОМЕНДАЦІЯ

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

Про що ця рекомендація?

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

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

Чому це потрібно?

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

Як втілити цю рекомендацію?

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

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

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

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

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

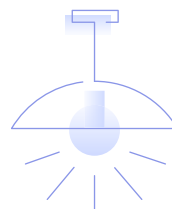
ЛИСТ-ПЕРЕВІРКА ДЛЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗБАР'ЄРНОГО СЕРЕДОВИЩА



Розташування поблизу зупинок громадського транспорту.



Доступність для батьків із дітьми в колясках.



Достатнє освітлення.

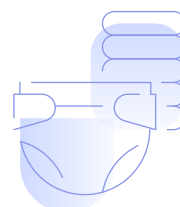


Доступ до будівлі людьми з інвалідністю.



Плакати та інформаційні матеріали:

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



Пеленальні столики в чоловічих туалетах.

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

5 РЕКОМЕНДАЦІЯ

ЗАБЕЗПЕЧУВАТИ ГЕНДЕРНИЙ БАЛАНС (60/40) НА ВСІХ РІВНЯХ

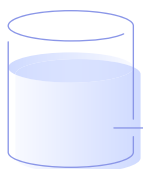
Про що ця рекомендація?

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

Чому це потрібно?

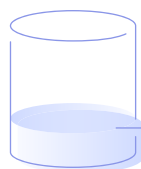
Забезпечення гендерного представництва з розрахунку 60/40 – один із викликів, який може ускладнюватися відсутністю на рівні громади достатньої кількості кваліфікованого персоналу (як чоловіків, так і жінок) для забезпечення рівного гендерного представництва. Існує ймовірність того, що працівників жіночої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

Факти та статистика представництва жінок на місцевому рівні



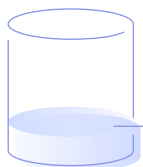
76,8%

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



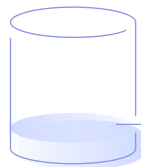
21,7%

від загальної кількості обраних голів сільських рад складають жінки



18%

від загальної кількості обраних голів селищних рад становлять жінки



12%

серед голів міст районного значення складають жінки

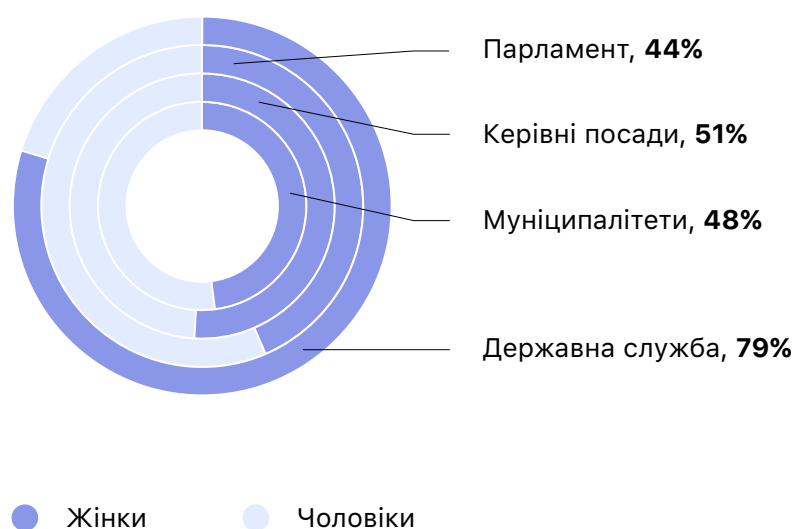
МІЖНАРОДНА ПРАКТИКА

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

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



Швеція



ПОЄДНАННЯ ТРУДОВИХ ТА СІМЕЙНИХ ІНТЕРЕСІВ: ЯК ЙОГО ЗАБЕЗПЕЧИТИ?

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



Україна

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



Данія

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



Швеція

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

Як втілити цю рекомендацію?

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

6 РЕКОМЕНДАЦІЯ

БУДУВАТИ КОМУНІКАЦІЇ З УРАХУВАННЯМ ГЕНДЕРНИХ АСПЕКТІВ

Про що ця рекомендація?

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

Чому це потрібно?

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

Як втілити цю рекомендацію?

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

7 РЕКОМЕНДАЦІЯ

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

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

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

Чому це потрібно?

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



ПРИКЛАДНИ З ПРАКТИКИ

АПРОБАЦІЯ РЕКОМЕНДАЦІЙ ҐЕНДЕРНОГО
ПОСІБНИКА U-LEAD З ЄВРОПОЮ
ЦНАП В БІЛОКУРАКИНСЬКІЙ ОТГ
(ЛУГАНСЬКА ОБЛАСТЬ)

МОДЕЛЬ: ЦНАП ОМС З ВІДДАЛЕНИМ
РОБОЧИМ МІСЦЕМ

Загальна інформація про ЦНАП

Населення ОТГ: 13 072 особи

Модель ЦНАП: ЦНАП ОМС з ВРМ

Етап створення ЦНАП: відкрито у липні 2018 року за підтримки ПРООН та ООН Жінки.

Кількість працівників ЦНАП: 6 адміністраторів

Кількість послуг, які надає ЦНАП: 59 послуг, в тому числі і послуги Державної міграційної служби.

Середня кількість клієнтів ЦНАП за 1 день: до 30 осіб

Середня кількість клієнтів (місяць): 400 осіб

Ведення статистики клієнтів та послуг: в журналах реєстрації без розподілу за статтю

Проведення апробації та обрання рекомендацій для ЦНАП Білокуракинської ОТГ

Експертами «U-LEAD з Європою» було розроблено план апробації ґендерного посібника з сьома рекомендаціями для ЦНАП, що складався з двох етапів:

- 1 перший етап – роз'яснення мети наведених в посібнику рекомендацій, вибір найбільш корисних та цікавих рекомендацій для конкретного ЦНАП та визначення способу їхньої апробації в конкретній громаді;
- 2 другий етап – проведення аналізу результатів апробації обраних рекомендацій для ЦНАП.

Відповідно до результатів аналізу отриманої інформації про ЦНАП від представників програми «U-LEAD з Європою» та з відкритих джерел для цього ЦНАП було запропоновано провести апробацію:

Рекомендація 6 – побудова комунікації з урахуванням ґендерних аспектів.

Чому обрали цю рекомендацію?

Громада має зручний та інформативний офіційний сайт з окремою вкладкою ЦНАП на сайті та сторінкою у соціальних мережах. Наявний ресурс дає можливість розвивати ведення комунікацій з урахуванням рекомендацій Гендерного посібнику задля забезпечення рівного та поважного ставлення до всіх працівників та клієнтів ЦНАП. Окрім цього, створюється можливість для ЦНАП зробити внесок у поширення цінностей та практик гендерної рівності в громаді. До того ж важливим фактором розвитку комунікацій з урахуванням гендерних факторів є територіальне розташування ЦНАП у Луганській області з великою кількістю внутрішньо переміщених осіб (ВПО) у громаді, для яких ЦНАП повинен стати платформою для отримання інформації про власні права та можливості, протидії формам дискримінації та можливого насильства.

Для реалізації апробації Рекомендації 6 для ЦНАП експертами програми було запропоновано контент-план з посиланнями на сторінки Уповноваженої з питань гендерної політики, Міжнародної агенції ООН у справах жінок, Фонду народонаселення ООН, Управління верховного комісара ООН у справах біженців для наповнення сторінки ЦНАП, сторінки у соціальних мережах та офіційного сайту громади інформацією про гендерну рівність та інші суміжні теми.

Рекомендація 4 – впровадження гендерного підходу в організації роботи, будівлі та внутрішньому просторі установи.

Чому обрали цю рекомендацію?

З урахуванням того, що ЦНАП громади функціонує вже рік апробація Рекомендації 4 дасть можливість розглянути варіанти щодо перевірки вказаних вимог, як от доступність ЦНАП для клієнтів усіх соціальних груп та можливість поліпшити роботу ЦНАП відповідно до результатів апробації.

Для реалізації апробації Рекомендації 4 з представниками ЦНАП було погоджено: провести опитування клієнтів щодо можливих покращень у роботі ЦНАП за анкету, розробленою експертами проекту.

Рекомендація 2 – підвищення обізнаності і розуміння гендерних питань через тренінги та навчання.

Чому обрали цю рекомендацію?

З урахуванням того, що ЦНАП громади функціонує вже рік, апробація Рекомендації 2, на думку експертів, повинна дати можливість працівникам ЦНАП визначити теми та напрямки для підвищення кваліфікації, в тому числі з питань гендерної рівності, оскільки наразі це є одним з наскрізних підходів для всіх установ та інституцій в державі.

Для реалізації апробації Рекомендації 4 з представниками ЦНАП було погоджено: провести внутрішнє обговорення можливих тем для навчання, які б були цікаві

працівникам ЦНАП та до проведення яких можна залучати жителів громади та органів місцевої влади, у якості учасників та скласти такий перелік.

Результати апробації рекомендацій у цій моделі ЦНАП

- керівництво ради та працівники ЦНАП всебічно підтримують розвиток на базі приміщення ЦНАП майданчику комунікацій з різних питань.** У холі приміщення, в якому знаходиться ЦНАП та безпосередньо в самому ЦНАП розміщено багато додаткової інформації, щодо отримання документів внутрішньо переміщених осіб, субсидій, цілей сталого розвитку ООН, в тому числі і щодо ґендерної рівності. Також додатково у ЦНАП були розміщені запропоновані експертами Програми інформаційні плакати. У ОТГ є офіційний веб-сайт з окремими вкладками ЦНАП, Громадське слухання, Протидія домашньому насильству та сторінка інституції у соціальних мережах. З урахуванням того, що ЦНАП веде соціальні мережі та всебічно підтримує розвиток Центру у якості інформаційного майданчика для жителів громади, запропонована рекомендація та підготовлений контент-план сприйнялись як додаткова можливість для розвитку та активізації жителів громади.
- працівники ЦНАП постійно проходять навчання, в тому числі з питань ґендерної рівності.** Тренінги з питань ґендерної рівності були проведені для працівників ЦНАП міжнародними партнерами, які підтримували фізичне та інституційне створення Центрів громади до початку фактичної роботи та продовжуються і до сьогодні.
- співпраця з іншими органами та місцевою радою щодо ознайомлення мешканців громади з роботою ЦНАП.** Керівництвом ЦНАП за підтримки керівництва ОТГ та місцевої школи було узгоджено проведення інтелектуальної гри, яка буде стосуватися роботи ЦНАП у форматі «Що? Де? Коли?» та екскурсій для учнів старших класів під час яких їм буде представлено роботу/послуги ЦНАП та порядок звернення тощо.

Виклики та труднощі, виявлені у процесі апробації рекомендацій

У процесі реалізації плану апробації рекомендацій у ЦНАП були виявлені наступні проблемні аспекти:

- відсутність громадського транспорту.** Відсутність постійного транспортного сполучення у межах ОТГ не дозволяє всім бажаючим мешканцям громади дістатися до ЦНАП. Через проблему з громадським транспортом неможливо змінити графік роботи ЦНАП та зробити один з робочих днів подовженим або перенести його на суботу, оскільки працівники самі користуються єдиним автобусом, який від'їжджає від найближчої до ЦНАП зупинки близько 17:00.

- 2 **маленьке приміщення ЦНАП.** Хоч сам ЦНАП відповідає вимогам безбар'єрного середовища, проте він є дуже маленьким за площею, тому внесення інфраструктурних змін неможливе.
- 3 **відсутність технічного забезпечення** для ЦНАП, котре б дозволяло систематизувати та автоматизувати процес збору гендерної статистики.
- 4 **внутрішні документи ЦНАП створені відповідно до типових документів** і тому не містять положень профільних нормативно-правових актів, які регулюють питання рівних прав та можливостей, недопущення дискримінації, домагань тощо.
- 5 **результат роботи ЦНАП в більшості покладається на особисту мотивацію керівництва та людського фактору, а не на систематичну роботу інституції.** Тому існує необхідність у збільшенні та постійній підтримці рівня інституційної спроможності ЦНАП та його працівників, вести їх активне залучення до процесів покращення роботи Центру, шукати можливості для постійного підвищення кваліфікації всіх співробітників та застосовувати систему заохочень.

Висновки:

У ЦНАП з віддаленим робочим місцем у громаді, що охоплює віддалені населені пункти, де через територіальне розташування проживають соціально вразливі групи – внутрішньо переміщені особи – для ефективного запровадження ґендерних рекомендацій необхідно забезпечити низку умов:

- 1 працівники ЦНАП мають пройти навчання із збору інформації, даних та використання засобів зворотного зв'язку від різних мешканців громади, а також з ґендерних комунікацій та інших аспектів включення ґендерних підходів до своєї роботи;
- 2 працівники ЦНАП повинні мати готовність та навички активізації своєї громади, щоб різні групи/мешканці громади впливали на розвиток ЦНАП;
- 3 необхідно налагоджувати тісну горизонтальну взаємодію з місцевими організаціями, осередками Центрів розвитку місцевого самоврядування, профільними Асоціаціями та активними мешканцями;
- 4 необхідно підвищувати інституційну спроможність та зацікавленість працівників ЦНАП для збереження динаміки розвитку ЦНАП та для мінімізації негативних наслідків для належності роботи ЦНАП у разі зміни керівництва ЦНАП тощо;
- 5 *проводити у ЦНАП фокус-групи* з представників старостатів, громадських організацій з різних населених пунктів ОТГ з метою обговорення потреб населення та активізації населення громади ОТГ.

- 6 технічно забезпечити системний та взаємопов'язаний електронний документо-обіг у ЦНАП, що давало б можливість аналізувати статистику про клієнтів та інші показники роботи ЦНАП з розподілом за статтю, надати ЦНАП таке програмне забезпечення і провести інструктаж з його використання.



АПРОБАЦІЯ РЕКОМЕНДАЦІЙ ҐЕНДЕРНОГО
ПОСІБНИКА U-LEAD З ЄВРОПОЮ
ЦНАП В ВИШНІВСЬКІЙ ОТГ
(ВОЛИНСЬКА ОБЛАСТЬ)

МОДЕЛЬ: МАЛЕНЬКИЙ ЦНАП

Загальна інформація про ЦНАП

Населення ОТГ: 7 403 особи

Модель ЦНАП: маленький ЦНАП у громаді

Етап створення ЦНАП: нова адмінбудівля сільради, дизайн-проект від U-LEAD

Кількість працівників ЦНАП: 6 осіб

Заплановано створення віддалених робочих місць.

Кількість послуг, які надає ЦНАП: 113 послуг

Середня кількість клієнтів ЦНАП за 1 день: 15-20 осіб

Середня кількість клієнтів (місяць): біля 100 осіб

Ведення статистики клієнтів та послуг: через паперові журнали без розподілу за статтю та електронний журнал звернення громадян з розподілом за статтю

Проведення апробації та обрання рекомендацій для ЦНАП Вишнівської ОТГ

Експертами «U-LEAD з Європою» було розроблено план апробації ґендерного посібника з сьома рекомендаціями для ЦНАП, що складався з двох етапів:

- 1 перший етап – роз'яснення мети наведених в посібнику рекомендацій, вибір найбільш корисних та цікавих рекомендацій для конкретного ЦНАП та визначення способу їхньої апробації в конкретній громаді;
- 2 другий етап – проведення аналізу результатів апробації обраних рекомендацій для ЦНАП.

Відповідно до результатів аналізу отриманої інформації про ЦНАП від представників Програми «U-LEAD з Європою» та з відкритих джерел для цього ЦНАП було запропоновано провести апробацію:

Рекомендація 3 – залучення різних груп жінок і чоловіків до всіх етапів планування ЦНАП.

Чому обрали цю рекомендацію?

Рекомендація була обрана експертами з огляду на чисельність населення громади, її інфраструктуру та кількість послуг, які надає ЦНАП. Вхідні дані дали можливість припустити, що активна частина населення та клієнтів ЦНАП представляє різні соціальні та вікові групи та може виявити готовність приєднатися до процесів створення та поліпшення роботи ЦНАП.

Для апробації Рекомендації 3 з представниками ЦНАП було запропоновано провести наступні заходи:

організація та проведення фокус-групи із залученням представників/представниць громади/окремих груп громади для обговорення процесу покращення роботи ЦНАП та його взаємодії з населенням громади.

Рекомендація 4 – впровадження ґендерного підходу в організації роботи, будівлі та внутрішньому просторі установи.

Чому обрали цю рекомендацію?

З урахуванням, що ЦНАП знаходиться на фінальному етапі створення, то апробація рекомендації дасть можливість розглянути варіанти створення зручних та доступних умов для отримання адміністративних послуг клієнтами ЦНАП.

Для реалізації апробації Рекомендації 4 з представниками ЦНАП було погоджено провести опитування клієнтів щодо можливих покращень у роботі ЦНАП за анкету, розробленою експертами проекту.

Рекомендація 2 – підвищення обізнаності і розуміння ґендерних питань через тренінги та навчання.

Чому обрали цю рекомендацію?

Підвищення обізнаності діючих та майбутніх працівників ЦНАП у питаннях ґендерної рівності є одним із ключових завдань для створення умов реалізації рівних прав та можливостей як працівників, так і клієнтів ЦНАП. З урахуванням того, що ЦНАП є новоствореним, апробація Рекомендації 2 на думку експертів повинна стати дієвим інструментом у створенні безбар'єрного середовища, поліпшення якості надання послуг, задоволеності клієнтів та самих працівників ЦНАП.

Для реалізації апробації Рекомендації 2 з представниками ЦНАП було погоджено провести внутрішнє обговорення можливих тем для навчання, які б були цікаві працівникам ЦНАП та до проведення яких можна залучати жителів громади та органів місцевої влади, у якості учасників та скласти такий перелік.

Рекомендація 6 – побудова комунікації з урахуванням ґендерних аспектів.

Чому обрали цю рекомендацію?

Ведення комунікацій ЦНАП з урахуванням ґендерних факторів дозволяє забезпечити рівне та поважне ставлення до всіх працівників та клієнтів. Окрім цього, це дає можливість ЦНАП як сучасній установі зробити внесок у поширення цінностей та практик ґендерної рівності в громаді

Для реалізації апробації Рекомендації 6 з представниками ЦНАП було запропоновано контент-план з посиланнями на сторінки на сторінки Уповноваженої з питань ґендерної політики, Міжнародної агенції ООН у справах жінок, Фонду народонаселення ООН, тощо для наповнення сторінки ЦНАП, сторінки у соціальних мережах та офіційного сайту громади наповненого інформацією про ґендерну рівність та інші суміжні теми.

Результати апробації рекомендацій у цій моделі ЦНАП

- 1 проведення анкетування клієнтів у рамках апробації. Виконавши частину завдання апробації щодо анкетування клієнтів ЦНАП працівники Центру вважають, що ініціатива була сприйнята позитивно і здебільшого відвідувачів ЦНАП цікавить остаточне облаштування приміщення та деякі з відвідувачів зазначили про готовність брати участь у процесах покращення роботи ЦНАП.
- 2 в результаті групового обговорення працівники ЦНАП надали теми, з яких хотіли б пройти тренінг:
 - проведення ґендерного аналізу адміністративних послуг;
 - розвиток лідерських якостей жінок, що працюють в органах місцевого самоврядування.

Виклики та труднощі, виявлені у процесі апробації рекомендацій

У процесі реалізації плану апробації рекомендацій у ЦНАП було виявлено низку труднощів та викликів у реалізації запропонованих ґендерних рекомендацій, серед них:

- 1 **впевненість, що всі необхідні аспекти організації ЦНАП вже передбачені в технічному завданні, яке було погоджене з програмою. Звідси виходить, що матеріали та документи надані міжнародною програмою часто сприймаються як** краще джерело інформації для працівників ЦНАП, ніж опитування жителів громади. Наприклад, жителі маленької громади не знають, що вони можуть хотіти дитячий куточок у ЦНАП, якщо вони ніколи не бачили, що таке можливо. Окрім цього, співробітники ЦНАП можуть досі вважати місцеві органи влади важливішими від громадян-клієнтів Центру.

- 2 **недостатня обізнаність більшості працівників ЦНАП про ґендерні питання**, що є абсолютно логічним з огляду на те, що відповідні тренінги для працівників ЦНАП в Україні лише розпочинаються.
- 3 **відсутність власної сторінки ЦНАП у соціальних мережах та обмежена можливість розміщувати додаткову інформацію у розділі ЦНАП на офіційному сайті громади**. Це обмежує можливість ЦНАП у розвитку комунікації та зменшує можливості розповсюдження інформації як про діяльність ЦНАП, так і інформації з різних джерел, в тому з ресурсів з питань ґендерної рівності, що були запропоновані експертами програми.

Висновки:

У маленькому ЦНАП у громаді, що охоплює декілька населених пунктів, який перебуває на етапі фізичного створення, і дизайн якого базується на технічному завданні програми, для запровадження ґендерних рекомендацій необхідно забезпечити низку умов:

- 1 працівники ЦНАП мають погоджуватися з важливістю таких рекомендацій, зокрема, щодо збору та використання зворотного зв'язку від різних мешканців громади, ґендерних комунікацій, навчання працівників з ґендерних питань;
- 2 працівники ЦНАП мають пройти навчання із збору та використання зворотного зв'язку від різних мешканців громади, ґендерних комунікацій та інших аспектів включення ґендерних підходів до своєї роботи;
- 3 працівники ЦНАП повинні мати готовність та навички активізації своєї громади, щоб різні групи/мешканці громади впливали на розвиток ЦНАП.

Пропозиції щодо підвищення ефективності роботи даної моделі ЦНАП у питаннях реалізації ґендерних рекомендацій

- 1 Необхідно провести оцінку потреб щодо поліпшення роботи ЦНАП, в тому числі і в контексті врахування ґендерних підходів, із залученням різних груп населення після певного періоду (наприклад, 3-4 місяців) після його офіційного відкриття.
- 2 На перших етапах реалізації рекомендацій керівництву ЦНАП необхідно залучати зовнішню підтримку, зокрема, експертну підтримку/консультації, оскільки працівники маленького ЦНАП у малих громадах не мають кадрової, фінансової та експертної спроможності всебічно реалізовувати запропоновані ґендерні рекомендації.

- 3 Необхідно призначати відповідальну/контактну особу, яка буде займатися наповнення сторінки, вкладки сайту, інформаційного куточку ЦНАП відповідним контентом, включно з ґендерно-чутливої тематики.
- 4 Запровадити на постійній основі взаємодію та комунікацію ЦНАП з клієнтами через проведення анкетування щодо оцінки роботи установи, проблемних аспектів та пропозицій. Така практика дозволяє розраховувати, що в майбутньому жителі громади можуть стати важливим джерелом інформації про вдосконалення роботи ЦНАП та інших громадських установ.



АПРОБАЦІЯ РЕКОМЕНДАЦІЙ ҐЕНДЕРНОГО
ПОСІБНИКА U-LEAD З ЄВРОПОЮ
ЦНАП В ДУБНІВСЬКІЙ ОТГ
(РІВНЕНСЬКА ОБЛАСТЬ)

МОДЕЛЬ: ЦНАП ОМС У ВЕЛИКІЙ ГРОМАДІ

Загальна інформація про ЦНАП

Населення ОТГ: 38 100 осіб

Модель ЦНАП: ЦНАП ОМС (міської ради) у великій за кількістю мешканців громаді

Будівля ЦНАП: окрема адміністративна будівля

Етап створення ЦНАП: ЦНАП працює з 2013 року

Кількість працівників ЦНАП: 9 осіб (керівниця ЦНАП та 8 адміністраторок)

Кількість послуг, які надає ЦНАП: 188 послуг

Середня кількість клієнтів ЦНАП за 1 день: понад 100 осіб на день

Середня кількість клієнтів за час проведення апробації: понад 100 осіб

Ведення статистики клієнтів та послуг: універсальна база даних про клієнтів та послуги відсутня. Щодо послуг міської ради є статистика про клієнтів з розподілом за статтю.

Проведення апробації та обрання рекомендацій для ЦНАП

Експертами «U-LEAD з Європою» було розроблено план апробації ґендерного посібника з сьома рекомендаціями для ЦНАП, що складався з двох етапів:

- 1 перший етап – роз'яснення мети наведених в посібнику рекомендацій, вибір найбільш корисних та цікавих рекомендацій для конкретного ЦНАП та визначення способу їхньої апробації в конкретній громаді;
- 2 другий етап – проведення аналізу результатів апробації обраних рекомендацій для ЦНАП.

Відповідно до результатів аналізу отриманої інформації про ЦНАП від представників Програми «U-LEAD з Європою» та з відкритих джерел для цього ЦНАП було запропоновано провести апробацію:

Рекомендація 1 – збір деталізованих даних із розподілом за статтю.

Чому обрали цю рекомендацію?

ЦНАП обслуговує велику кількість громадян у великій за чисельністю громаді, тому збір статистики дає можливість подивитись на те, які послуги є найбільш актуальними та затребуваними, якими є побажання мешканців щодо поточного надання послуг у ЦНАП, тощо.

Для реалізації апробації Рекомендації 1 з представниками ЦНАП методом кількісного збору було організовано збір статистики щодо клієнтів ЦНАП з розподілом за статтю у період роботи з експертами.

Рекомендація 3 – залучення різних груп жінок і чоловіків до всіх етапів планування ЦНАП.

Чому обрали цю рекомендацію?

Рекомендація була обрана експертами з огляду на чисельність населення громади, розвиток її інфраструктури та кількість послуг, які надає ЦНАП. Вхідні дані дали можливість припустити, що активна частина населення та клієнтів ЦНАП представляє різні соціальні та вікові групи та може виявити готовність приєднатися до процесів створення та поліпшення роботи ЦНАП.

Для апробації Рекомендації 3 з представникам ЦНАП було запропоновані наступні заходи:

організація та проведення фокус-групи із залученням представників/представниць громади/окремих груп громади для обговорення процесу покращення роботи ЦНАП та його взаємодії з населенням громади.

Рекомендація 4 – впровадження ґендерного підходу в організації роботи, будівлі та внутрішньому просторі установи.

Чому обрали цю рекомендацію?

З урахуванням, що ЦНАП функціонує вже п'ять років, апробація Рекомендації 4 дасть можливість оцінити дотримання у ЦНАП ключових вимог щодо ґендерної рівності, доступність ЦНАП для клієнтів, а також дасть можливість покращити роботу відповідно до результатів апробації.

Для реалізації апробації Рекомендації 4 з представниками ЦНАП було погоджено: провести опитування клієнтів щодо можливих поліпшень у роботі ЦНАП за анкету, розробленою експертами проекту.

Рекомендація 5 – забезпечення ґендерного балансу (60/40) на всіх рівнях.

Чому обрали цю рекомендацію?

Для реалізації апробації Рекомендації 5 з представниками ЦНАП було погоджено: проведення особистих інтерв'ю з керівництвом та працівниками ЦНАП про причини відсутності чоловіків серед штату ЦНАП і визначення доцільності/реальності вжиття спеціальних заходів для збільшення їх частки.

Результати апробації рекомендацій у цій моделі ЦНАП

Позитивні аспекти апробації запропонованих рекомендацій у ЦНАП

- 1 Працівники ЦНАП вважають, що така ініціатива була сприйнята клієнтами недостатньо позитивно: вони посилалися на брак часу, велику кількість запитань в анкеті тощо. Було запропоновано скоротити кількість запитань в анкеті до 5-6, збільшити шрифт тощо;
- 2 для керівництва та працівників ЦНАП важливо відчувати, що Центр працює якісно. ЦНАП сприймає себе як установа, що просуває нові цінності в громаді: зокрема, Центр – це територія без корупції, де все відкрито і прозоро;
- 3 керівництво і працівники ЦНАП визнають необхідність посилення комунікацій з громадянами, підвищення їхньої компетентності як клієнтів, довіри до ЦНАП, вищого рівня залучення.

Виклики та труднощі, виявлені у процесі апробації рекомендацій

У процесі реалізації плану апробації рекомендацій у ЦНАП було виявлено низку труднощів та викликів під час реалізації запропонованих ґендерних рекомендацій, як от:

- 1 **низька активність населення громади**, у зв'язку з чим представники ЦНАП не займалися організацією фокус-групи та анкетування, проведення яких було запропоновано в рамках апробації Рекомендацій 3 і 4.
- 2 **недостатня обізнаність працівників ЦНАП про ґендерні питання**, що є абсолютно логічним з огляду на те, що відповідні тренінги для працівників ЦНАП в Україні лише розпочинаються.
- 3 **відсутність власної сторінки ЦНАП у соціальних мережах та обмежена можливість розміщувати додаткову інформацію у розділі ЦНАП на офіційному сайті громади**. Працівники ЦНАП також звернули увагу на те, що клієнти не використовують жодного способу зворотного зв'язку, окрім скарг до міського голови, що порушує двобічні комунікації з громадою.

- 4 ЦНАП періодично **намагається ініціювати надання нових послуг або спрощення порядку** надання існуючих, але надавачі послуг часто не хочуть змінювати спосіб роботи, тим самим не роблячи процес отримання послуг комфортнішим для клієнтів.
- 5 Відзначено низький рівень зацікавленості чоловіків у роботі в ЦНАП. Чоловіки не мають мотивації працювати у ЦНАП через низьку зарплатню та стереотипні уявлення про начебто «жіночий» характер цієї роботи.

Висновки:

У ЦНАП у середній за чисельністю громаді, який функціонує вже протягом тривалого часу, для запровадження ґендерних рекомендацій необхідно забезпечити низку умов:

- 1 в публічних інституціях, зокрема у ЦНАП, що вже існують давно (більше 5 років), може відчуватись брак знань про ґендерні аспекти установи та працювати ефект вкоріненості існуючих практик та небажання їх зміни;
- 2 працівники ЦНАП мають погоджуватися з важливістю таких рекомендацій, зокрема, щодо можливостей зворотного зв'язку від різних мешканців громади, ґендерних комунікацій, навчання працівників з ґендерних питань;
- 3 працівники ЦНАП мають пройти навчання із збору та використання зворотного зв'язку від різних мешканців громади, ґендерних комунікацій та інших аспектів включення ґендерних підходів до своєї роботи;
- 4 працівники ЦНАП повинні мати готовність та вміння для комунікацій та активізації своєї громади, щоб різні групи/мешканці громади могли впливати на розвиток ЦНАП.

Пропозиції щодо підвищення ефективності роботи цієї моделі ЦНАП у реалізації ґендерних рекомендацій

- 1 Проводити активну роботу з інформування жителів громади про належну роботу ЦНАП. Є висока вірогідність, що представники самої громади не обізнані з тим, яким чином повинен виглядати безбар'єрний ЦНАП і як він повинен функціонувати з урахуванням ґендерних аспектів, оскільки для клієнтів головне – швидко отримати послугу та/або консультацію щодо послуг.
- 2 ЦНАП має посилювати свою комунікацію про те, що він робить і чому, які права мають клієнти, який оптимальний порядок отримання послуги тощо.

- 3 Необхідно надавати підтримку ЦНАП у таких сферах як навчання, експертна допомога, тощо. Таким чином можна активізувати громаду та підвищити компетентності громадян як клієнтів разом їхньою довірою до ЦНАП.
- 4 Запровадити на постійній основі взаємодію та комунікацію ЦНАП з клієнтами через проведення анкетування щодо оцінки роботи установи, проблемних аспектів та пропозицій. Така практика дозволяє розраховувати, що в майбутньому жителі громади можуть стати важливим джерелом інформації про вдосконалення роботи ЦНАП та інших громадських установ.



АПРОБАЦІЯ РЕКОМЕНДАЦІЙ ҐЕНДЕРНОГО
ПОСІБНИКА U-LEAD З ЄВРОПОЮ
ЦНАП В КЛЕВАНСЬКІЙ ОТГ
(РІВНЕНСЬКА ОБЛАСТЬ)

МОДЕЛЬ: ЦНАП З ВРМ

Загальна інформація про ЦНАП

Населення ОТГ: 11 700 жителів

Модель ЦНАП: ЦНАП ОТГ з територіальним підрозділом у смт. Оржів

Будівля ЦНАП: нова окрема адмінбудівля, дизайн-проект від U-LEAD

Етап створення ЦНАП: будівля ЦНАП на стадії будівництва. Інституційно створений з березня 2019 року, фізичне відкриття попередньо заплановано на жовтень 2019 року

Кількість працівників ЦНАП: 2 реєстратори, за проектом заплановано 11 робочих місць

Кількість послуг, які надає ЦНАП: на момент апробації реєстраторами ЦНАП надаються послуги щодо реєстрації майна та бізнесу та консультації

Середня кількість клієнтів ЦНАП за місяць: 100 осіб

Кількість клієнтів за час проведення апробації (місяць): 146 осіб

Ведення статистики клієнтів та послуг: через паперовий журнал послуг без розподілу за статтю

Обрання рекомендацій для ЦНАП

Експертами «U-LEAD з Європою» було розроблено план апробації ґендерного посібника з сьома рекомендаціями для ЦНАП, що складався з двох етапів:

- 1 **перший етап** – роз'яснення мети наведених в посібнику рекомендацій, вибір найбільш корисних та цікавих рекомендацій для конкретного ЦНАП та визначення способу їхньої апробації в конкретній громаді;
- 2 **другий етап** – проведення аналізу результатів апробації обраних рекомендацій для ЦНАП.

Відповідно до результатів аналізу отриманої інформації про ЦНАП від представників Програми «U-LEAD з Європою» та з відкритих джерел для цього ЦНАП було запропоновано провести апробацію:

Рекомендація 1 – збір деталізованих даних із розподілом за статтю.
Чому обрали цю рекомендацію?

Апробація цієї рекомендації дає можливість отримати достатню вибірку клієнтів та кількість контактів громади зі ЦНАП, проаналізувати готовність та розуміння громади до збору даних такого роду.

Для реалізації апробації Рекомендації 1 з представниками було погоджено збір статистики з розподілом за статтю у період до 2 етапу роботи з експертами.

Рекомендація 5 – забезпечення ґендерного балансу (60/40) на всіх рівнях.
Чому обрали цю рекомендацію?

Апробація рекомендації дасть можливість обговорити варіанти залучення чоловіків або жінок (залежно від того, кого бракує) до штату ЦНАП.

Для реалізації апробації Рекомендації 5 експерти програми та представники ЦНАП провели групову дискусію про статус-кво ґендерного балансу та дисбалансу, а також причин подібної ситуації. Також обговорювався досвід роботи структур та установ, в яких вже дотримуються ґендерного балансу, квотування та впливу такого досвіду на роботу в колективі.

Рекомендація 4 – впровадження ґендерного підходу в організації роботи, будівлі та внутрішньому просторі установи.
Чому обрали цю рекомендацію?

В ситуації, коли ЦНАП знаходиться на етапі фізичного створення, то апробація Рекомендації 4 дасть можливість розглянути варіанти щодо перевірки вказаних вимог та внесення певних доповнень до проекту на етапі його фізичного створення. З урахуванням того, що реєстратори ЦНАП вже ведуть свою роботу з клієнтами, то можна також розглянути пропозиції та побажання від них.

Для реалізації апробації Рекомендації 4 з представниками ЦНАП було погоджено провести опитування клієнтів щодо можливих поліпшень у роботі ЦНАП за анкету, розробленою експертами проекту.

Рекомендація 2 – підвищення обізнаності і розуміння ґендерних питань через тренінги та навчання.
Чому обрали цю рекомендацію?

В ситуації коли ЦНАП є новоствореним, апробація Рекомендації 2, на думку експертів, повинна стати дієвим інструментом у створенні безбар'єрного середовища, поліпшення якості надання послуг, задоволеності клієнтів та самих працівників ЦНАП.

Для реалізації апробації Рекомендації 2 з представниками ЦНАП було погоджено провести внутрішнє обговорення можливих тем для навчання, які б були цікаві працівникам ЦНАП та до проведення яких можна залучати жителів громади та органів місцевої влади, у якості учасників та скласти такий перелік.

Рекомендація 6 – побудова комунікації з урахуванням ґендерних аспектів.

Чому обрали цю рекомендацію?

Ведення комунікацій ЦНАП з урахуванням ґендерних факторів дозволяє забезпечити рівне та поважне ставлення до всіх працівників та клієнтів. Окрім цього, це дає можливість ЦНАП як сучасній установі зробити внесок у поширення цінностей та практик ґендерної рівності в громаді.

Для реалізації апробації Рекомендації 6 з представниками ЦНАП було запропоновано контент-план з посиланнями на сторінки Уповноваженої з питань ґендерної політики, Міжнародної агенції ООН у справах жінок, Фонду народонаселення ООН, тощо для наповнення сторінки ЦНАП, сторінки у соціальних мережах та офіційного сайту громади наповненого інформацією про ґендерну рівність та інші суміжні теми.

Результати апробації рекомендацій у цій моделі ЦНАП

Працівники ЦНАП та керівництво місцевої ради виявили зацікавленість та готовність підтримати апробацію запропонованих рекомендацій з метою удосконалення роботи ЦНАП, починаючи з перших етапів його фізичного створення. Високий ступінь мотивації та активності працівників ЦНАП посприяв як позитивному сприйняттю рекомендацій під час зустрічей, так і їхній подальшій апробації

Позитивні аспекти апробації запропонованих рекомендацій у ЦНАП

- 1 зібрана статистика про надані послуги з розподілом за статтю в рамках апробаційного періоду за 1 місяць. Працівники ЦНАП у рамках апробації Рекомендації 1 провели підрахунок клієнтів у період між з розподілом за статтю та заповнили форму для збору статистичних даних, розроблену експертами програми.

Працівники ЦНАП зауважили, що збір такої статистики буде більш ефективним у разі:

- збору в електронному вигляді з використанням спеціального програмного забезпечення
- аналізу отриманої статистики на національному рівні з залученням відповідних експертів
- існування єдиної сталої інституції або порталу, куди можна було б передавати та акумулювати зібрану статистику

Наразі працівники ЦНАП роблять наголос на тому, що збір статистики у ручному режимі може бути покладений на працівника рецепції ЦНАП, з метою економії часу адміністраторів та реєстраторів ЦНАП.

- 2 проведення анкетування клієнтів у рамках апробації. Завдання щодо анкетування клієнтів ЦНАП було виконано та клієнти в основному позитивно сприймають пропозицію заповнювати анкету та виявляли свою готовність брати участь в оцінці ЦНАП після його фізичного створення.
- 3 керівництво ОТГ зацікавлено в участі у різних програмах технічної допомоги, які б могли дати можливість поліпшити роботу ЦНАП та підтримати розвиток громади в цілому, тому апробація рекомендацій Посібника була підтримана та була виконана.
- 4 керівництво ради та працівники ЦНАП всебічно підтримують розвиток на базі приміщення майданчику комунікацій з різних питань. У холі місцевої ради було розміщено багато додаткової інформації, як от запропоновані експертами інформаційні плакати. Також офіційний веб-сайт ОТГ та сторінка ОТГ у соціальних мережах наповнювалися корисною інформацією про ЦНАП та новинами щодо створення приміщення.
- 5 працівники ЦНАП готові брати участь тренінгах та проводити за власної ініціативи початкові/інформаційні сесії для жителів громад. В рамках обговорення Рекомендації 2 працівники ЦНАП запропонували проводити сесії про особливості подачі документів на оформлення субсидій.
- 6 наголошення на важливості підвищення престижності роботи працівників ЦНАП та збільшення винагороду за працю з метою досягнення ґендерного балансу у штаті ЦНАП та більшого залучення чоловіків.

Виклики та труднощі, виявлені у процесі апробації рекомендацій.

- 1 **недостатня обізнаність більшості працівників ЦНАП про ґендерні питання**, що є абсолютно логічним з огляду на те, що відповідні тренінги для працівників ЦНАП в Україні лише розпочинаються
- 2 **недостатня мотивація більшості працівників ЦНАП, яка пов'язана з низькою обізнаністю і тим, що запровадження ґендерних підходів у роботу ЦНАП вимагає додаткових зусиль.**
- 3 **відсутність у ЦНАП технічного забезпечення**, яке б дозволяло систематизувати та автоматизувати процес збору ґендерної статистики.

- 4 **відсутність розуміння подальшого алгоритму роботи з ґендерною статистикою** від локального до національного рівня, працівники ЦНАП відчують «вакуум» в інституціях, котрі мають мандат в роботі над ґендерно-чутливої статистикою.

працівники ЦНАП ставлять під сумнів доцільність ведення статистики клієнтів/послуг із розподілом за статтю. Так на рівні окремого ЦНАП баланс між необхідними діями/ресурсами та користю ведення статистики з розподілом за статтю не завжди є очевидним. Така статистика є значно більш інформативною, якщо вона збирається з великої кількості ЦНАП та узагальнюється на національному рівні, але для цього бажано використовувати відповідне програмне забезпечення (наприклад, «Вулик»), що дозволить простіше її збирати та обробляти.

Існує стереотип, що робота у ЦНАП – це жіноча робота, що в тому числі призводить до дисбалансу у штаті працівників ЦНАП і низької частки чоловіків серед персоналу ЦНАП.

Пропозиції щодо підвищення ефективності роботи ґендерних рекомендацій у моделі ЦНАП з ВРМ

- 1 технічно забезпечити системний та взаємопов'язаний електронний документообіг у ЦНАП, що давало б можливість аналізувати статистику про клієнтів та інші показники роботи ЦНАП з розподілом за статтю, надати ЦНАП таке програмне забезпечення і провести інструктаж з його використання.
- 2 надати підтримку в реалізації ідей після створення ЦНАП, як от в організації навчальних заходів для працівників, і участь у підтримці інформаційних заходів для населення ОТГ, що будуть здійснюватися за ініціативи працівників ЦНАП; залучення працівників ЦНАП до навчальних візитів/обговорень з міжнародними експертами Програми U-LEAD з Європою тощо;
- 3 обговорення з керівництвом ЦНАП та працівниками Віддаленого Робочого Місця можливу систему заохочень застосування рекомендацій для працівників ЦНАП та механізм їх застосування; підтримка у навчанні персоналу на цікаву для них тематику тощо.
- 4 підтримка розвитку каналів комунікації у ЦНАП та Віддаленого Робочого Місця з урахуванням ґендерних аспектів, надавати інформаційні матеріали і плакати з питань протидії дискримінації, домашньому насильству, особливостям надання адмінпослуг для розміщення в кабінеті Віддаленого Робочого Місця.

ДЕРЖАВА

ЦНАП: кращі практики
адміністративних послуг

Чи потрібні ґендерні
штату державної ст

ТАК



Яка основна причина
на керівних посадах

патріарх.
схематич-
во

ґендерні
осередки
м. С. і
ф. м.

АПРОБАЦІЯ РЕКОМЕНДАЦІЙ ҐЕНДЕРНОГО
ПОСІБНИКА U-LEAD З ЄВРОПОЮ
ЦНАП В МИРНОГРАДСЬКІЙ ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ
ГРОМАДІ (ДОНЕЦЬКА ОБЛАСТЬ)

МОДЕЛЬ: ЦНАП ОМС

Загальна інформація про ЦНАП

Населення ОТГ: 49 300 жителів

Модель ЦНАП: ЦНАП ОМС (міської ради)

Будівля ЦНАП: ЦНАП знаходиться на другому поверсі в будівлі поліклініки, також є приміщення на першому поверсі в двоповерховій будівлі Виконавчого комітету Мирноградської міської ради. Прийом громадян здійснюється у будівлі поліклініки. Планується реконструкція для об'єднання двох приміщень.

Етап створення ЦНАП: ЦНАП створено 2013 року як структурний підрозділ (відділ) та фактично функціонує.

Кількість працівників ЦНАП: 6 штатних одиниць; також 3 працівники надають адміністративні послуги відділ державної реєстрації та 5 працівників відділу ведення реєстру територіальної Громади.

Кількість послуг, які надає ЦНАП: на момент апробації ЦНАП надає 143 послуги

Середня кількість клієнтів ЦНАП за місяць: 700 осіб

Кількість клієнтів за час проведення апробації (місяць): 995 осіб

Ведення статистики клієнтів та послуг: через паперовий журнал послуг без розподілу за статтю

Обрання рекомендацій для ЦНАП

Експертами «U-LEAD з Європою» було розроблено план апробації ґендерного посібника з сьома рекомендаціями для ЦНАП, що складався з двох етапів:

- 1 **перший етап** – роз'яснення мети наведених в посібнику рекомендацій, вибір найбільш корисних та цікавих рекомендацій для конкретного ЦНАП та визначення способу їхньої апробації в конкретній громаді;
- 2 **другий етап** – проведення аналізу результатів апробації обраних рекомендацій для ЦНАП.

Відповідно до результатів аналізу отриманої інформації про ЦНАП від представників Програми «U-LEAD з Європою» та з відкритих джерел для цього ЦНАП було запропоновано провести апробацію:

Рекомендація 1 – збір деталізованих даних із розподілом за статтю.

Чому обрали цю рекомендацію?

Апробація цієї рекомендації дає можливість отримати достатню вибірку клієнтів та кількість контактів громади зі ЦНАП, щоб проаналізувати готовність та розуміння громади до збору даних такого роду.

Для реалізації апробації Рекомендації 1 методом кількісного збору було організовано збір статистики щодо клієнтів ЦНАП з розподілом за статтю у період роботи з експертами.

Рекомендація 4 – впровадження ґендерного підходу в організації роботи, будівлі та внутрішньому просторі установи.

Чому обрали цю рекомендацію?

Враховуючи той факт, що незабаром ЦНАП отримає нове приміщення та під час будівництва ЦНАП було враховано вимоги програми, апробація Рекомендації 4 надає можливість розглянути варіанти щодо перевірки вказаних вимог та внесення певних доповнень до проекту на етапі облаштування нового приміщення, що є особливо важливим коли ЦНАП розділено на декілька віддалених одне від одного будівель.

Для реалізації апробації Рекомендації 4 з представниками ЦНАП було погоджено провести опитування клієнтів щодо можливих поліпшень у роботі ЦНАП за анкету, розробленою експертами проекту.

Рекомендація 6 – побудова комунікації з урахуванням ґендерних аспектів.

Чому обрали цю рекомендацію?

Ведення комунікацій ЦНАП з урахуванням ґендерних факторів дозволяє забезпечити рівне та поважне ставлення до всіх працівників та клієнтів. Окрім цього, це дає можливість ЦНАП як сучасній установі зробити внесок у поширення цінностей та практик ґендерної рівності в громаді.

Для апробації Рекомендації 6 для ЦНАП експертами програми було:

- запропоновано контент-план з посиланнями на сторінки та сайти у соціальних мережах для наповнення сторінки ЦНАП, сторінки у соціальних мережах та офіційного сайту громади наповненого інформацією про ґендерну рівність та інші суміжні теми;
- надано плакати та розмальовки для дитячого куточка на тему рівного розподілу сімейних обов'язків та виховання дітей; проведено аналіз того, наскільки відвідувачі звертають увагу на меседжі цих інформаційних матеріалів.

Рекомендація 7 – проведення ґендерних атестацій ЦНАП.

Чому обрали цю рекомендацію?

Апробація цієї рекомендації дала можливість провести оцінку ЦНАП безпосередньо працівниками ЦНАП, визнати внутрішні потреби, самостійно опрацювати їх та розробити план дій, що може стати основою для подальших змін, та, зокрема, для майбутньої підготовки грантових заявок ЦНАП для участі у проектах міжнародної та національної технічної допомоги.

Для реалізації апробації Рекомендації 7 представникам ЦНАП було запропоновано провести оцінку ЦНАП методом групової роботи відповідно до контрольного списку рівня дотримання ґендерної рівності в діяльності ЦНАП, що окреслено в Додатку 4 Ґендерного посібника.

Результати апробації рекомендацій у цій моделі ЦНАП

Працівники ЦНАП виявили зацікавленість та готовність підтримати апробацію запропонованих рекомендацій з метою удосконалення роботи ЦНАП та виявили значну сумлінність та відповідальність у цьому процесі. Високий ступінь мотивації та активності працівників ЦНАП посприяв як позитивному сприйняттю рекомендацій під час зустрічей, так і їхній подальшій апробації.

Позитивні аспекти та практики апробації:

- 1 зібрана статистика про надані послуги з розподілом за статтю в рамках апробаційного періоду за 1 місяць. Працівники ЦНАП у рамках апробації Рекомендації 1 провели підрахунок клієнтів у період між з розподілом за статтю та заповнили форму для збору статистичних даних, розроблену експертами програми.
- 2 проведення анкетування клієнтів у рамках апробації. Завдання щодо анкетування клієнтів ЦНАП було виконано та клієнти в основному позитивно сприймають пропозицію заповнювати анкету, тому що в цей час очікували на обробку їхніх документів працівниками ЦНАП.
- 3 Після першої зустрічі з експертом у працівників ЦНАП почав з'являтися інтерес до того, які саме клієнти більше приходять за конкретними послугами. Зокрема, було виявлено, що коли пара (чоловік і жінка) приходять разом за документом, який стосується чоловіка, зазвичай цей документ заповнює жінка, а чоловік лише ставить підпис. Коли працівники запитували клієнтів про таку ситуацію, чоловіки відповідали, що так швидше, тому що вони «гірше і повільніше розбираються в документах». Ця виявилася характерною для всіх ЦНАП.

- 4 Працівники ЦНАП готові до того, щоб Центр став майданчиком для ведення комунікацій з громадою з різних питань соціального розвитку, як от питань ґендерної рівності. У приміщенні ЦНАП було розміщено плакати про відповідальне батьківство, запобігання і реагування на ґендерне насильство тощо, розмальовки для дітей з меседжами на тему ґендерної рівності. Працівники ЦНАП виявили готовність поширювати отриману з контент-плану інформацію на сайтах/соціальних мережах та ділитися друкованими матеріалами із застосуванням інших джерел.
- 5 працівники ЦНАП готові брати участь тренінгах, і також зацікавлені у навчанні та у обміну досвідом з іншими ЦНАП в Україні. Окрім цього, наголошується на тому, що швидкість обслуговування клієнтів та досвід користувача ЦНАП залежить також від правової грамотності клієнтів і працівники ЦНАП готові пропонувати міській раді інвестувати зусилля в це також, наприклад проводячи тематичні заняття в старших класах. 6) До кінця 2019 року має початися реконструкція ЦНАП, щоб об'єднати дві будівлі Центру в одну. У проекті реконструкції передбачено пандуси, дитячий куточок та інші елементи для забезпечення доступності та зручності, що вимагаються законодавством і найкращими практиками. Працівники ЦНАП визнають, що включення таких елементів до вимог, які висуваються перед ЦНАП у нормативно-правових актах та донорських програмах є одним з основних мотиваторів для розвитку ґендерної інклюзивності Центрів.

Виклики та труднощі, виявлені у процесі апробації рекомендацій

- 1 **існує ризик недостатньої обізнаності працівників ЦНАП про ґендерні питання**, що є абсолютно логічним з огляду на те, що відповідні тренінги для працівників ЦНАП в Україні лише розпочинаються.
- 2 **існує загроза низької мотивації недостатньої мотивації більшості працівників ЦНАП, яка пов'язана з низькою обізнаністю і тим, що запровадження ґендерних підходів у роботу ЦНАП вимагає додаткових зусиль**. Керівництву ЦНАП рекомендується має підтримувати рівень мотивації своїх працівників шукаючи можливості для постійного підвищення кваліфікації всіх співробітників ЦНАП та застосовувати систему заохочень.
- 3 **відсутність у ЦНАП технічного забезпечення**, яке б дозволяло систематизувати та автоматизувати процес збору ґендерної статистики.
- 4 ведення статистики з розподілом за статтю ставиться під сумнів. На рівні окремого ЦНАП баланс між необхідними діями/ресурсами та користю ведення статистики з розподілом за статтю не завжди є очевидним. Така статистика є значно більш інформативною, якщо вона збирається з великої кількості ЦНАП та узагальнюється на національному рівні, але для цього бажано використовувати відповідне програмне забезпечення (наприклад, «Вулик»), що дозволить простіше її збирати та обробляти.

- 5 існує стереотип, що робота у ЦНАП – це жіноча робота, що в тому числі призводить до **дисбалансу у штаті працівників ЦНАП** і низької частки чоловіків серед персоналу ЦНАП.

Висновки:

- 1 працівники ЦНАП цікавляться можливостями підвищити свою кваліфікацію, відвідати тренінги, які організовують органи влади (на обласному рівні) та донори;
- 2 працівники ЦНАП визнають важливість підвищення правової грамотності клієнтів для більш комфортного надання/отримання послуг та поліпшення досвіду користувача клієнтів;
- 3 залучення місцевих ЗМІ до висвітлення роботи ЦНАП (графіку роботи; послуг, яких надає ЦНАП) виявилось досить корисним; до того ж місцеві ЗМІ можуть сприяти у просуванні цінностей ґендерної рівності, якщо будуть пов'язувати це з проблемами, які хвилюють місцеву громаду, та говоритимуть її мовою;
- 4 є усвідомлення користі ґендерної статистики про роботу ЦНАП, якщо така статистика збирається на національному рівні через відповідне програмне забезпечення.

Пропозиції щодо підвищення ефективності роботи ґендерних рекомендацій у моделі ЦНАП ОМС

- 1 Надати ЦНАП програмне забезпечення для ведення статистики про клієнтів і послуги з розподілом за статтю та автоматичної обробки та передачі цих даних на національний рівень.
- 2 Надати підтримку ЦНАП у організації просвітницьких заходів про роботу Центру для учнів старших класів місцевих шкіл.
- 3 Підтримувати процеси обміну досвідом між ЦНАП на обласному/місцевому рівні та поширювати цю практику в інших регіонах України, а також обмін досвідом з експертами програми.
- 4 Підтримувати практику залучення місцевих ЗМІ до висвітлення роботи ЦНАП та просування цінностей, важливих для ЦНАП, таких як ґендерна рівність, поширювати цю практику в інших регіонах.
- 5 Проводити опитування клієнтів ЦНАП кожні два-три місяці.

ДЕРЖАВА ЯК СЕРВІС

ЦНАП: кращі практики надання адміністративних послуг

Чи потрібен вашій громаді ЦНАП?



Що є найважливішим у
важному ЦНАП?

ПРИМІЩЕННЯ
некабінетна система та
безпечний доступ

АПРОБАЦІЯ РЕКОМЕНДАЦІЙ ҐЕНДЕРНОГО
ПОСІБНИКА U-LEAD З ЄВРОПОЮ
ЦНАП В ОВРУЦЬКІЙ ОТГ
(ЖИТОМИРСЬКА ОБЛАСТЬ)

МОДЕЛЬ: СПІЛЬНИЙ ЦНАП РДА

Загальна інформація про ЦНАП

Населення ОТГ: 34 656 осіб

Модель ЦНАП: Спільний ЦНАП з ЦНАП районної державної адміністрації (РДА) (є на основі угоди про співпрацю в наданні адмінпослуг між двома ЦНАП)

Етап створення ЦНАП: нове будівництво на основі дизайн-проекту від Програми «U-LEAD з Європою»

Кількість працівників ЦНАП: наразі 4 адміністратори та 2 державні реєстратори, нова будівля розрахована на 15 робочих місць

Кількість послуг, які надає ЦНАП: 30 послуг, планується розширення кількості після фізичного створення ЦНАП. На даний момент групи послуг розділені на 2 ЦНАП

Середня кількість клієнтів ЦНАП за 1 день: до 70 осіб (з урахуванням функціонування 2 приміщень)

Середня кількість клієнтів (місяць): 300 осіб

Ведення статистики клієнтів та послуг: в журналах реєстрації без розподілу за статтю.

Проведення апробації та обрання рекомендацій для ЦНАП в ОТГ

Експертами «U-LEAD з Європою» було розроблено план апробації ґендерного посібника з сьома рекомендаціями для ЦНАП, що складався з двох етапів:

- 1 **перший етап** – роз'яснення мети наведених в посібнику рекомендацій, вибір найбільш корисних та цікавих рекомендацій для конкретного ЦНАП та визначення способу їхньої апробації в конкретній громаді;
- 2 **другий етап** – проведення аналізу результатів апробації обраних рекомендацій для ЦНАП.

Відповідно до результатів аналізу отриманої інформації про ЦНАП від представників Програми «U-LEAD з Європою» та з відкритих джерел для цього ЦНАП було запропоновано провести апробацію:

Рекомендація 2 – підвищення обізнаності і розуміння ґендерних питань через тренінги та навчання.

Чому обрали цю рекомендацію?

Працівники ЦНАП виявили інтерес до даної рекомендації, адже постійно потребують вироблення нових навичок. Підвищення обізнаності діючих та майбутніх працівників ЦНАП у питаннях ґендерної рівності є одним із ключових завдань для створення умов реалізації рівних прав та можливостей як працівників, так і клієнтів ЦНАП. З огляду на те, що ЦНАП знаходиться на етапі фізичного створення – підготовка працівників повинна бути одним із пріоритетів для працівників програми та керівництва ОТГ задля запуску ефективної роботи ЦНАП.

Для реалізації апробації Рекомендації 2 представникам ЦНАП було запропоновано:

- провели навчальну ознайомчу сесію з основ ґендерної теорії та основ законодавства щодо забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків, а також щодо протидії дискримінації;
- запропонували працівникам ЦНАП провести внутрішнє обговорення можливих тем для навчання та методів залучення жителів громади та органів місцевої влади в якості учасників подібних навчальних заходів.

Рекомендація 6 – побудова комунікації з урахуванням ґендерних аспектів.

Чому обрали цю рекомендацію?

На офіційному сайті ОТГ немає окремого розділу про роботу ЦНАП і немає офіційної сторінки ЦНАП в соціальних мережах. У таких випадках необхідно пояснити важливість ведення комунікації та доступу жителів громади до інформації про роботу ЦНАП на початкових етапах його створення; до того ж варто популяризувати позитивні аспекти створення у будівлі ЦНАП та на офіційних інформаційних ресурсах ЦНАП майданчику з обміну корисною для жителів громади інформацією, наприклад: проведення інформування населення громади щодо питань дотримання практик ґендерної рівності, протидії дискримінації, боротьбі з домашнім насильством в громаді).

Для реалізації апробації Рекомендації 6 для ЦНАП експертами програми був розроблено та запропоновано контент-план з посиланнями на Інтернет-сторінки, де розміщується інформація щодо ґендерної рівності та інших суміжних тем з метою розміщення подібного контенту на офіційному сайті громади та сторінках у соціальних мережах та були надані приклади інформаційної друкованої продукції для розміщення у приміщенні ЦНАП.

Рекомендація 4 – впровадження ґендерного підходу в організації роботи, будівлі та внутрішньому просторі установи.

Чому обрали цю рекомендацію?

ЦНАП в ОТГ буде розташовано у новій будівлі, тому важливо вивчити думку мешканців щодо потреб та очікувань від будівлі та її зручності.

Для реалізації апробації Рекомендації 4 з представниками ЦНАП було погоджено:

- проведення опитування клієнтів за анкетною, розробленою експертами проекту щодо можливих покращень у роботі ЦНАП;
- провести оцінку плану створення ЦНАП відповідно до контрольного списку рівня дотримання ґендерної рівності в діяльності ЦНАП (відповідно до Додатку 4 Посібника у форматі групової роботи).

Результати апробації рекомендацій у цій моделі ЦНАП

Працівники та керівництво ЦНАП виявили зацікавленість та готовність підтримати апробацію запропонованих рекомендацій з метою удосконалення своєї роботи вже на перших етапах фізичного створення ЦНАП.

Позитивні аспекти апробації запропонованих рекомендацій у ЦНАП

1 у паперовому журналі видачі довідок клієнтам ЦНАП запровадили розподіл за статтю.

Працівники ЦНАП зауважують, що збір такої статистики буде ефективним в електронному вигляді з використанням спеціального програмного забезпечення (наприклад системи «Вулик», чи іншої системи, що дозволяє робити розбивку за статтю).

2 проведення опитування клієнтів у рамках апробації.

Частину завдання апробації щодо опитування клієнтів ЦНАП було виконано з залученням представників різних груп населення. Керівництво ЦНАП має на меті використати результати опитування клієнтів у питаннях фізичного створення ЦНАП та для підвищення якості роботи та задоволеності клієнтів.

3 керівництво ОТГ зацікавлено в участі у різних програмах технічної допомоги, що дає можливість розвивати ЦНАП та ОТГ взагалі.

У випадку, коли громада об'єднує велику кількість населених пунктів, природною є зацікавленість у впровадженні найкращих світових практик та застосування позитивного національного досвіду заради підвищення комфорту та задоволення роботою місцевих органів, у тому числі належною роботою ЦНАП.

4 працівники та керівництво ЦНАП відкриті до нових ідей.

Про що свідчать плідні сесії апробації ґендерного підручника, погодження та виконання домовленості щодо апробації визначених рекомендацій для ОТГ. Працівники ЦНАП та керівництво ОТГ виявили бажання щодо проведення подібних сесій вже після фізичного створення ЦНАП.

5 працівники ЦНАП підтримують розвиток майданчику комунікацій з різних питань на базі приміщення.

У ЦНАП вже запланована розробка окремого сайту або вкладки на базі сайту міської ради та створення сторінки ЦНАП у соціальних мережах. Працівниками ЦНАП була відзначена необхідність розміщення інформації щодо питань ґендерної рівності та протидії домашньому насильству, а також інших проблем зазначених у переданому експертами контент-плані.

6 положення ґендерного посібника взяли до уваги під час розробки ґендерного паспорта громади.

Апробація ґендерного посібника припала на момент початку розробки ґендерного паспорта ОТГ. Таким чином, працівники ЦНАП рекомендували іншим органам державної влади взяти до уваги рекомендації посібника. Така позитивна практика може бути рекомендована громадам, з якими співпрацює Програма, оскільки це збільшує ефективність підручника з рекомендаціями як інструменту впровадження наскрізного ґендерного підходу у всіх органах влади ОТГ та в перспективі на жителів громади.

7 ЦНАП взаємодіє з іншими органами місцевої влади та центральними органами задля налаштування злагодженої роботи.

До зустрічей з експертами програми щодо апробації рекомендацій ґендерного посібника керівництво ЦНАП залучило також представників інших органів місцевої влади, що дозволило розглянути розвиток ЦНАП та важливості злагодженої взаємодії між органами у питаннях щодо розповсюдження інформації про протидію ґендерно-обумовленому насиллю, дискримінації тощо.

Така співпраця стає позитивною практикою, оскільки реалізація рекомендацій представниками ЦНАП у кооперації з іншими органами є більш ефективною та дає можливість розширити мережу органів, які можуть використовувати певні рекомендації ґендерного посібника програми у власній діяльності.

8 працівники ЦНАП готові брати участь у навчанні та залучати до навчальних заходів жителів громад.

В рамках обговорення Рекомендації 2 працівники ЦНАП, співробітники відділів місцевої ради ОТГ виявили зацікавленість у навчанні та у обміні досвідом з іншими ЦНАП в Україні та за її межами.

Виклики та труднощі, виявлені у процесі апробації рекомендацій

У процесі реалізації плану апробації рекомендацій було виявлено низку труднощів та викликів у всебічній реалізації запропонованих ґендерних рекомендацій, серед них:

Стосовно рекомендацій:

- 1 Рекомендація 2 – недостатня обізнаність більшості працівників ЦНАП про ґендерні питання, що є абсолютно логічним з огляду на те, що відповідні тренінги для працівників ЦНАП в Україні лише розпочинаються.
- 2 Рекомендація 1 – відсутність на разі технічного забезпечення для ЦНАП, котре б дозволяло систематизувати та автоматизувати процес збору ґендерної статистики.
- 3 Рекомендація 4 – внутрішні документи ЦНАП створені відповідно до типових документів і тому не містять положень профільних нормативно-правових актів, які регулюють питання рівних прав та можливостей, недопущення дискримінації, ґендерно-обумовленого насилля тощо.

Стосовно ЦНАП:

- 1 ризик особистого сприйняття деяких результатів опитування. Результати опитування клієнтів ЦНАП мають на меті оцінку інституції задля її подальшого поліпшення, а не оцінити відношення до конкретного працівника конкретним клієнтом.
- 2 ризик зниження мотивації працівників ЦНАП. Керівництво ЦНАП та місцевої ради має підтримувати рівень мотивації працівників ЦНАП, продовжувати практику їх залучення до процесів з поліпшення умов обслуговування клієнтів, шукати можливості для постійного підвищення кваліфікації всіх співробітників ЦНАП та застосовувати систему заохочень.

Висновки:

У моделі спільного ЦНАП, що охоплює велику кількість населених пунктів, який пройшов етап інституційного створення та перебуває на етапі фізичного створення, для запровадження ґендерних рекомендацій необхідно забезпечити низку наступних умов:

- 1 працівникам ЦНАП необхідно систематично пояснювати необхідність збору статистики на місцевому рівні через ЦНАП для їхньої подальшої роботи наприклад для створення стратегії ОТГ, аналізу користування мешканцями послугами, планування кадрової політики, тощо. Для цього потрібно організовувати навчання з

залученням Держслужби статистики, Міністерства розвитку громад та територій, експертів з цього напрямку тощо.

- 2 працівникам ЦНАП необхідно роз'яснювати важливість та механізм збору та використання зворотного зв'язку з мешканцями громади, розуміти важливість залучення до процесів поліпшення роботи ЦНАП представників різних верств населення.
- 3 працівники ЦНАП мають проходити навчання з різних аспектів запровадження ґендерних підходів до роботи ЦНАП та постійно підвищувати власну кваліфікацію, в тому числі і щодо нових метод та практик у питаннях реалізації ґендерної політики;
- 4 працівники ЦНАП повинні бути вмотивовані проводити об'єктивну оцінку власної діяльності та враховувати результати оцінки діяльності як позитивний інструмент для інституції.

Пропозиції щодо підвищення ефективності роботи ґендерних рекомендацій у моделі спільного ЦНАП

- 1 технічно забезпечити системний та взаємопов'язаний електронний документообіг у ЦНАП, що давало б можливість аналізувати статистику про клієнтів та інші показники роботи ЦНАП з розподілом за статтю, надати ЦНАП таке програмне забезпечення і провести інструктаж з його використання.
- 2 показати переваги від збору ґендерно-чутливої статистики, адже навіть у ЦНАП великих ОТГ немає сформованого розуміння про ці переваги, тому вони сприймають цю функцію як додаткове необґрунтоване бюрократичне навантаження.
- 3 підтримка розвитку каналів комунікації у ЦНАП з урахуванням ґендерних аспектів.
- 4 проведення у ЦНАП разом з представниками Програми робочих засідань з представників старостатів, громадських організацій з різних населених пунктів ОТГ з метою обговорення потреб населення та врахування ґендерних аспектів у діяльності ЦНАП.

АПРОБАЦІЯ РЕКОМЕНДАЦІЙ ҐЕНДЕРНОГО
ПОСІБНИКА U-LEAD З ЄВРОПОЮ
ЦНАП В ОЛЕВСЬКІЙ ОТГ
(РІВНЕНСЬКОЇ ОБЛАСТЬ)

МОДЕЛЬ: МОБІЛЬНИЙ ЦНАП

Загальна інформація про ЦНАП

Населення ОТГ: 33 864 мешканці, до складу входять 53 населені пункти та місто-центр

Модель ЦНАП: мобільний ЦНАП

Заплановано створення мобільного ЦНАП у рамках співпраці з U-LEAD, обслуговування населення громади у 53 населених пунктах

Етап створення ЦНАП: ЦНАП створено у 2017 році з урахуванням вимог доступності

Кількість працівників ЦНАП: 5 адміністраторів

Кількість послуг, які надає ЦНАП: близько 120 послуг з 9 груп (перелік є на офіційному сайті)

Середня кількість клієнтів ЦНАП за 1 день: близько 70

Середня кількість клієнтів за час проведення апробації (місяць): біля 3 тисяч осіб

Ведення статистики клієнтів та послуг: через паперові журнали без розподілу за статтю

Проведення апробації та обрання рекомендацій для ЦНАП в ОТГ

Експертами «U-LEAD з Європою» було розроблено план апробації ґендерного посібника з сьома рекомендаціями для ЦНАП, що складався з двох етапів:

- 1 **перший етап** – роз'яснення мети наведених в посібнику рекомендацій, вибір найбільш корисних та цікавих рекомендацій для конкретного ЦНАП та визначення способу їхньої апробації в конкретній громаді;
- 2 **другий етап** – проведення аналізу результатів апробації обраних рекомендацій для ЦНАП.

Відповідно до результатів аналізу отриманої інформації про ЦНАП від представників Програми «U-LEAD з Європою» та з відкритих джерел для цього ЦНАП було запропоновано провести апробацію:

Рекомендація 2 – підвищення обізнаності і розуміння ґендерних питань через тренінги та навчання.

Чому обрали цю рекомендацію?

Підвищення обізнаності працівників ЦНАП у питаннях ґендерної рівності є одним із ключових завдань для створення умов реалізації рівних прав та можливостей як працівників, так і клієнтів ЦНАП.

Для реалізації апробації Рекомендації 2 представникам ЦНАП було запропоновано:

- провели навчальну ознайомчу сесію з основ ґендерної теорії та основ законодавства щодо забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків, а також щодо протидії дискримінації;
- запропонували працівникам ЦНАП провести внутрішнє обговорення можливих тем та методів залучення жителів громади та органів місцевої влади в якості учасників подібних навчальних заходів.

Рекомендація 6 – побудова комунікації з урахуванням ґендерних аспектів.

Чому обрали цю рекомендацію?

Експерти запропонували апробацію даної рекомендації у ЦНАП через те, що офіційний сайт громади активно наповнювався інформацією про ЦНАП та наявність сторінки ОТГ у соціальних мережах з новинами про ЦНАП.

У рамках апробації даної рекомендації працівники ЦНАП можуть ініціювати інформування населення громади щодо деталей дотримання практик ґендерної рівності, протидії дискримінації, боротьбі з домашнім насильством в громаді тощо. Також в рамках цієї рекомендації є можливість створити на базі як стаціонарного ЦНАП, так і мобільного ЦНАП інформаційного майданчику для комунікації ґендерних аспектів.

Для реалізації апробації Рекомендації 6 для ЦНАП експертами програми був розроблено та запропоновано контент-план з посиланнями на Інтернет-сторінки, де розміщується інформація щодо ґендерної рівності та інших суміжних тем з метою розміщення подібного контенту на офіційному сайті громади та сторінках у соціальних мережах.

Рекомендація 4 – впровадження ґендерного підходу в організації роботи, будівлі та внутрішньому просторі установи.

Чому обрали цю рекомендацію?

Враховуючи велику кількість населення та територію громади, є дуже важливим оцінити зручність ЦНАП для клієнтів як у процесі планування запуску мобільного ЦНАП, так і процесі функціонування стаціонарного ЦНАП.

Для реалізації апробації Рекомендації 4 з представниками ЦНАП було погоджено проведення опитування клієнтів за анкетною, розробленою експертами проекту щодо можливих покращень в роботі ЦНАП в населених пунктах ОТГ.

Рекомендація 7 – проведення ґендерних атестацій ЦНАП.

Чому обрали цю рекомендацію?

Апробація цієї рекомендації дала можливість провести оцінку ЦНАП самими працівниками, визначивши власні внутрішні проблеми, опрацювати їх та розробити план дій. Наявність стратегічного плану має стати основою для подальших змін, та, зокрема, для подальшої підготовки грантових заявок ЦНАП для участі у проектах міжнародної та національної технічної допомоги.

Для реалізації апробації Рекомендації 7 представникам ЦНАП було запропоновано провести оцінку ЦНАП відповідно до контрольного списку рівня дотримання ґендерної рівності в діяльності ЦНАП, відповідно до Додатку 4 Ґендерного посібника у форматі групової роботи.

Результати апробації ґендерних рекомендацій у моделі мобільного ЦНАП в ОТГ

Позитивні аспекти апробації запропонованих рекомендацій у ЦНАП

- 1 **співпраця з іншими органами та відділами місцевої адміністрації.** До зустрічей з експертами програми щодо апробації рекомендацій ґендерного посібника керівництво ЦНАП залучило також представників соціальної служби. Це дозволило якнайширше розглянути способи реагування та розповсюдження інформації щодо протидії ґендерно-обумовленому насиллю за допомогою органів місцевого самоврядування, зокрема ЦНАП.
- 2 **В умовах великої за кількістю та територіальним обсягом громади керівництво ЦНАП прийшло до висновку, що стаціонарний ЦНАП та мобільний ЦНАП працюють спільно у розбудові майданчику комунікацій з різних питань.** У холі ЦНАП розміщено плакати про роботу ЦНАП та персоналу, які було розроблено після першого етапу роботи з експертами. Також, варто наголосити на тому, що керівництво ЦНАП виявило готовність поширювати отриману з контент-плану інформацію на сайтах/соціальних мережах та ділитися друкованими матеріалами в інших органах, старостах ОТГ тощо.
- 3 після заповнення контрольного списку рівня дотримання ґендерної рівності в діяльності ЦНАП (Додаток 4 до Посібника) керівництво та працівники ЦНАП дійшли висновку про доцільність створення або ж отримання за наявності **Кодексу етичної поведінки в міській раді;**

- 4 Продовженням втілення рекомендацій з посібника була пропозиція від ЦНАП рекомендувати залучення представників відділу зав'язків з громадськістю для реалізації гендерних рекомендацій.

Виклики та труднощі, виявлені у процесі апробації рекомендацій

У процесі реалізації плану апробації рекомендацій у ЦНАП в місті-центрі ОТГ було виявлено наступні проблемні аспекти, що мали вплив на подальший процес апробації запропонованих гендерних рекомендацій, серед них:

- 1 **існує ризик низького рівня зацікавленості працівників ЦНАП щодо потенційної імплементації рекомендацій гендерного посібника.**
- 2 **особливо подібний ризик присутній для ЦНАП, що функціонує** вже довгий період часу, робота налагоджена, і при наявному навантаженні працівників ЦНАП неможливо проводити зміни.
- 3 **недостатня обізнаність працівників ЦНАП про гендерні питання,** що є абсолютно логічним з огляду на те, що відповідні тренінги для працівників ЦНАП в Україні лише розпочинаються.
- 4 **сприйняття роботи з гендерними питаннями, як другорядного та не зовсім необхідного компоненту для роботи ЦНАП як інституту.**
- 5 **запровадження практики анкетування залежить від мотивації співробітників ЦНАП.** За умови низької якості роз'яснення доцільності впровадження рекомендацій, існує ризик низької мотивації співпрацівників ЦНАП та «формалізації» роботи з гендерними рекомендаціями, наприклад проведення анкетування «для галочки». Таким чином, може виникати питання достовірності наданих даних через анкетування.
- 6 У випадку, коли навчання працівників ЦНАП проходить виключно в рамках підвищення кваліфікації, програм ініційованих державними органами або міжнародними програмами допомоги, то в такому випадку це є ситуативним і виключно ініціативою зацікавлених зовнішніх програм.

Висновки:

Для моделі мобільного ЦНАП, що функціонує на додачу до стаціонарного ЦНАП (у адмінбудівлі міської ради), успішність запровадження гендерних підходів залежить від наступних елементів:

- 1 основним ризиком для налагодження систематичної роботи з впровадження гендерного підходу є особистісний фактор керівництва конкретного ЦНАП, їхнє розуміння, ставлення та зацікавленість у ньому
- 2 працівники ЦНАП у мобільному ЦНАП мають розуміти важливість таких підходів, зокрема, щодо момент з навчанням з ґендерних питань, ґендерно-чутливих комунікацій з громадою тощо і використовувати транспортну мобільність ЦНАП, щоб підвищувати обзнаність громадян в цьому питанні
- 3 працівники ЦНАП мають пройти навчання з ґендерних питань, зокрема, вступні заняття для підвищення ґендерної чутливості, а також навчання з ґендерних комунікацій та інших аспектів наведених у рекомендації;

Пропозиції щодо підвищення ефективності роботи ґендерних рекомендацій у моделі мобільного ЦНАП:

- 1 за умови наявності мобільного ЦНАП можна забезпечувати виїзди до віддалених населених пунктів громади не тільки адміністраторів, а й працівників соціальних служб та проводити групові інтерв'ю (community interview) та виявляти гострі соціальні і адміністративні потреби мешканців громади
- 2 розглянути можливість проведення додаткових навчальних модулів з включенням ґендерних аспектів щодо:
 - роботи з клієнтами у питаннях поліпшення роботи ЦНАП та аналізу отриманих даних;
 - проведення ґендерного аналізу внутрішніх документів ЦНАП.
- 3 проведення у ЦНАП разом з представниками програми фокус-групи з представників старостатів, громадських організацій з різних населених пунктів ОТГ з метою обговорення потреб населення, які групи населення представлені у населених пунктах з метою врахування цих аспектів у діяльності мобільного ЦНАП.
- 4 створити сторінку ЦНАП у соціальних мережах та розширити вкладку ЦНАП на офіційному сайті громади за рахунок новин про безпосередню роботу ЦНАП, що дасть можливість акумулювати інформацію про ЦНАП в одному місці та збільшить вірогідність ознайомлення з нею більшого кола жителів громади. Заохочувати працівників ЦНАП використовувати наданий експертами програми контент-план для наповнення сторінки актуальною та цікавою для громади інформацією про питання ґендерної рівності.

ДОДАТКИ



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

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

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



ШАБЛони ДОКУМЕНТІВ ТА ІНСТРУМЕНТИ ГЕНДЕРНОЇ ОЦІНКИ

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

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

ПРИКЛАД ВКЛЮЧЕННЯ ГЕНДЕРНОГО ПІДХОДУ У ПОЛОЖЕННЯ ДО ЦНАП

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

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

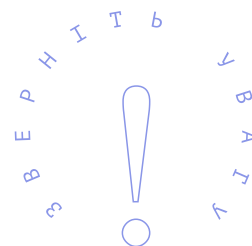
Працівниками та працівницями надаватимуться рівні можливості у працевлаштуванні, просуванні по роботі, підвищенні кваліфікації та перепідготовці незалежно від статі, віку, етнічної і релігійної приналежності, сексуальної орієнтації, регіону походження, стану здоров'я.

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

Додаток 2. Приклад створення ґендерного портрету громади

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

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



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

ШАБЛОН ГЕНДЕРНОГО ПОРТРЕТУ ГРОМАДИ

СОЦІАЛЬНО-ДЕМОГРАФІЧНІ ДАНІ, НЕОБХІДНІ ДЛЯ ҐЕНДЕРНОГО ПОРТРЕТУ ГРОМАДИ:

Назва ОТГ.

Дата створення.

Населенні пункти, які увійшли до складу ОТГ

ДЕМОГРАФІЧНІ ПОКАЗНИКИ

Розподіл населення в ОТГ за статтю за 201 рік

Розподіл населення в ОТГ за віком за 201 рік

Розподіл народжених за статтю в ОТГ за 201 рік

Відпустки по догляду за дитиною в ОТГ за 201 рік

Розподіл померлих за статтю в ОТГ за 201__ рік

Розподіл померлих за статтю та окремими віковими групами в ОТГ за 201 рік

Шлюбний стан населення в ОТГ за 201 рік

Розподіл осіб, які вступили до шлюбу, за віком по в ОТГ за 201__ рік

ГЕОГРАФІЧНІ ТА ЕКОНОМІЧНІ ПОКАЗНИКИ В ОТГ

Місце розташування ОТГ в області. Близькість до обласного та районного центру.

Кількість працюючого населення в ОТГ з розбивкою за статтю

Основні напрямки економічної спроможності ОТГ (економічна характеристика ОТГ, хто наповнює бюджет ОТГ)

Наявність та види зайнятості населення. Хто переважно працює на підприємствах за статтю

МІГРАЦІЯ НАСЕЛЕННЯ

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

Розподіл ВПО за віком в ОТГ за 201__ рік

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

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

Внутрішньо переміщенні особи станом на дату складання портрету

СОЦІАЛЬНА СТРУКТУРА НАСЕЛЕННЯ

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

Кількість осіб пенсійного віку з розбивкою за статтю

УПРАВЛІННЯ ОТГ

Керівництво ОТГ за статтю

Склад депутатського корпусу –загальна кількість та з розбивкою за статтю

Структура ОТГ та службовці ОТГ за статтю

Наявність громадських організацій

Напрямки діяльності організацій

Керівництво організацій за віком та статтю (за можливістю)

ІНФРАСТРУКТУРА

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

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

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

Додаток 3. Методика аналізу ґендерного підходу 3R

Методика 3R

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

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

МЕТОДИКА 3R

ПЕРШЕ «Р»: РЕПРЕЗЕНТАЦІЯ

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

Запитання:

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

ДРУГЕ «Р»: РЕСУРСИ

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

Запитання:

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

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

Запитання:

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

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

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

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



СЛОВНИК ТЕРМІНІВ, ЩО ВИКОРИСТО- ВУЮТЬСЯ В ПОСІБНИКУ

Гендер

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

Гендерний аудит

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

Гендерна рівність

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

Гендерний підхід

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

Гендерна оцінка впливу

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

Гендерна дискримінація

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

Державний механізм забезпечення ґендерної рівності

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

Рівність прав

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

Рівність можливостей

фактична можливість користування правами й свободами людини незалежно від статі.

Сексизм

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

Мова ворожнечі

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

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

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

WWW.TSNAP.ULEAD.ORG.UA

2019

U-LEAD
З Е В Р О П О Ю