



НАЦІОНАЛЬНА
СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА
СЛУЖБА УКРАЇНИ

КРАЩІ ПРАКТИКИ



СПЕЦІАЛІЗОВАНИХ СЛУЖБ ПІДТРИМКИ
ПОСТРАЖДАЛИХ ВІД ДОМАШНЬОГО
НАСИЛЬСТВА ТА НАСИЛЬСТВА
ЗА ОЗНАКОЮ СТАТІ

м. Київ, 2025

Аналіз проведено групою експертів ГО «UA Experts» та координатором Сніжаною Куц, в рамках національного моніторингу діяльності спеціалізованих служб підтримки постраждалих від домашнього насильства (ДН) та насильства за ознакою статі (НзОС).

Матеріали цього звіту не обов'язково відображають позицію UNFPA.

Київ, 15.12.2025р

ВСТУП

Проведення першого національного моніторингу спеціалізованих служб підтримки постраждалих від домашнього насильства та насильства за ознакою статі, ініційованого Міністерством соціальної політики та здійсненого Національною соціальною сервісною службою за підтримки UNFPA, стало унікальним кроком до системної оцінки реальної роботи сервісів на рівні громад. Подальший комплексний аналіз мережі, виконаний у співпраці з виконавчим партнером — громадською організацією «UA Experts», дав змогу не лише виявити проблеми та розриви, а й окреслити сильні сторони, які можуть стати основою для формування національних стандартів і масштабування ефективних рішень.

Результати національного моніторингу діяльності спеціалізованих служб показали значну варіативність у спроможності, організації роботи та фактичній ефективності служб у різних громадах, що формування мережі спеціалізованих служб не означає автоматичної наявності ефективної системи допомоги. У багатьох громадах мережа працює фрагментовано, без налагоджених маршрутів перенаправлення, міжвідомчої координації та стабільного фінансування. Особливо гостро це проявляється у прифронтових і деокупованих громадах, де ризики сексуального насильства, пов'язаного з конфліктом, є надзвичайно високими, тоді як доступ постраждалих до допомоги — суттєво обмеженим. Саме тому важливо проаналізувати ті приклади, де спеціалізовані служби продемонстрували високу ефективність, сталість і здатність працювати в умовах підвищених викликів.

Спеціалізовані служби підтримки є опорою для тисяч жінок, дітей і чоловіків, які пережили насильство. Вони забезпечують першу і критично важливу допомогу — захищений простір, професійну підтримку, чутливе ставлення та повагу до гідності людини. Для багатьох постраждалих саме фахівці цих служб стають першими, хто вислуховує, вірить і допомагає відновити почуття безпеки й сили. Якість роботи таких сервісів визначає рівень довіри постраждалих до всієї системи реагування, а також формує суспільну довіру до держави як гаранта прав і безпеки людини.

Поява розгалуженої мережі сервісів у громадах, навіть в умовах повномасштабної війни, демонструє готовність держави та місцевого самоврядування брати на себе відповідальність за захист постраждалих. Проте кількісне зростання інституцій — лише початок. Справжнім викликом є забезпечення якості, професійної спроможності, доступності та координованості послуг. Саме ці характеристики визначають життєздатність національної системи й довіру постраждалих до неї.

Структура мережі за результатами моніторингу демонструє збалансоване поєднання мобільних та стаціонарних форматів. Мобільні бригади забезпечують гнучкість і охоплення значних територій, тоді як денні центри, кризові кімнати, притулки та консультативні служби формують інституційний фундамент системи підтримки. Гарячі лінії виступають ключовими «точками входу» у систему, особливо важливими в умовах війни, переміщення населення та зростання прихованих форм насильства.

Окремо слід підкреслити, що звіт не формує рейтинг областей або офіційний перелік кращих регіонів або сервісів, позитивні результати прив'язані не до території як такої, а до моделей організації сервісів і джерел фінансування.

Звіт дозволяє говорити не про «кращі регіони», а про регіони з вищою концентрацією сервісів і організаційною спроможністю:

Дніпропетровська область — лідер за кількістю сервісів (126), що створює потенціал кращого доступу;

Одеська область — потужний регіональний хаб (119 служб), зокрема для роботи з ВПО та постраждалими від воєнних травм.

Водночас звіт прямо наголошує, що кількість сервісів не гарантує їх ефективність, а низькі показники в прифронтових областях зумовлені безпековими чинниками, а не інституційною слабкістю.

На конкретних прикладах, можемо зробити висновки, що притулки, які фінансуються з обласних бюджетів, демонструють вищі показники якості послуг (близько 6,3 бали), кращу ефективність (3,8 бали) та більш розвинений постраждало-орієнтований підхід, ніж сервіси, які фінансуються виключно з місцевих бюджетів.

Окрема позитивна група — притулки, що функціонують за рахунок громадських організацій, які показують найвищі показники чуйності та постраждало-центричності (понад 9 балів), високий рівень якості послуг (близько 7,0 бали), але водночас показують низьку інтегральну спроможність через обмежені сталі ресурси.

Це підтверджує потенціал НУО-моделі, але також її залежність від зовнішньої підтримки.

Денні центри і консультативні служби за результатами моніторингу показують найкращу процесну організацію, наявність внутрішніх протоколів, процедур збору даних, сталі маршрути перенаправлення. Вони випереджають гарячі лінії та кризові кімнати за рівнем процесної зрілості.

Служби з активною комунікаційною політикою, зокрема, сервіси, які мають активність у соціальних мережах та публічно інформують про свою діяльність, обслуговують у 2–2,5 рази більше постраждалих осіб (у середньому 203 клієнти на рік проти 83).

Це пряме емпіричне підтвердження важливості інформування, що вочевидь підвищує доступність сервісів для постраждалих осіб.

Найкращі результати демонструють сервіси, які:

- мають **стале фінансування або змішані моделі**,
- інвестують у **кадри, протоколи та процеси**,
- активно **працюють з інформуванням громади**,
- інтегровані у **механізми міжвідомчого перенаправлення**.

Водночас ці практики не є системно закріпленими законодавчо, а залежать від зовнішньої підтримки, управлінських рішень на місцях, проєктних підходів.

Саме це створює підґрунтя для ключового висновку: найкращі практики в Україні вже існують, але не інституціалізовані як обов'язковий стандарт державної політики.

Попри наявність нормативної бази, масштаб і якість реалізації сервісів суттєво відрізняються, і саме тому аналіз кращих практик відіграє ключову роль у формуванні успішної моделі допомоги.

Кращі практики — це не просто приклади успішної роботи окремих сервісів, а індикатори того, що в українських громадах уже існують ефективні, життєздатні та інноваційні рішення, здатні забезпечити реальну, комплексну та постраждало-орієнтовану підтримку.

Для опису кращих практик запропоновано взяти успішні моделі сервісів, виявлені під час моніторингу, зокрема ті, що стосуються організації роботи та комплексного підходу.

Саме тому аналіз кращих практик є логічним продовженням загального моніторингу: він дозволяє виокремити моделі, які вже працюють ефективно й можуть бути масштабовані в інші громади.

У цьому розділі будуть представлені успішні приклади організації спеціалізованих сервісів у Києві, Хотині та Тернополі — громадах, які продемонстрували високу інституційну спроможність, якість надання допомоги, ефективну міжвідомчу взаємодію та реальну орієнтацію на потреби постраждалих.

Аналіз цих практик дозволяє не лише продемонструвати приклади високої спроможності, якісного кадрового забезпечення та налагодженої міжвідомчої взаємодії, але й показати, як окремі громади забезпечують сталість послуг, ефективно перенаправлення, доступність та системний підхід до реагування на випадки насильства.

Узагальнення таких прикладів створює основу для формування єдиних стандартів, масштабування успішних рішень та підвищення ефективності національної системи протидії гендерно зумовленому насильству.

Для демонстрації кращих практик було обрано три громади — Київ, Тернопіль та Хотин — які репрезентують різні типи інституційної спроможності та моделей організації спеціалізованих сервісів підтримки постраждалих осіб.

Київ як найбільше місто країни та столиця демонструє приклад масштабної, комплексно вибудованої та ресурсно забезпеченої міської системи реагування з високим рівнем інтеграції сервісів і міжвідомчої взаємодії.

Тернопільська міська громада відображає модель середнього міста зі стабільним муніципальним фінансуванням, поступовим нарощуванням інституційної спроможності та поєднанням кризового реагування з профілактичними програмами.

Хотинська громада, у свою чергу, є показовим прикладом ефективної організації спеціалізованих сервісів у невеликій територіальній громаді, яка, попри обмежені ресурси, забезпечує повний цикл допомоги та фактично виконує опорну функцію для кількох сусідніх територій.

Сукупно ці три кейси дозволяють всебічно продемонструвати, що якісна система підтримки постраждалих може бути ефективно вибудована як у великих містах, так і в середніх та малих громадах за умови системного підходу, належного управління та політичної волі.

Як показали результати моніторингу, не зважаючи на зростання кількості сервісів у 2023–2024 роках, система на місцях залишається нерівномірною – деякі сервіси формально існують, але не надають послуг або працюють фрагментарно, без належної координації та прозорих маршрутів перенаправлення.

Водночас результати моніторингу демонструють, що навіть в умовах війни та ресурсних обмежень в окремих громадах сформувалися сильні, ефективні та сталі моделі реагування, які можуть бути використані як основа для національних стандартів. Найуспішніші практики вирізняються:

- налагодженими міжвідомчими маршрутами реагування та перенаправлення;
- інституційною сталістю та стабільним фінансуванням;
- мультидисциплінарним підходом;
- високим рівнем доступності, включно з інклюзивністю та готовністю до роботи з різними групами постраждалих;
- інтегрованими сервісами «в одному місці», що зменшує повторну травматизацію;
- розвиненою інформаційною роботою та партнерством із громадою.

Кращі практики організації та діяльності спеціалізованих служб підтримки постраждалих осіб у місті Києві

Місто Київ за результатами національного моніторингу діяльності спеціалізованих служб підтримки постраждалих осіб демонструє один із найвищих рівнів інституційної спроможності, якості організації сервісів та реальної доступності допомоги для постраждалих від домашнього насильства та насильства за ознакою статі.

Високі показники ефективності київської моделі зумовлені не лише кількісною розгалуженістю мережі, а насамперед системним підходом до побудови інфраструктури підтримки, стабільністю фінансування та чітким розподілом функцій між суб'єктами.

Ключовою особливістю київської моделі є формування *інтегрованої міської системи реагування*, в якій спеціалізовані сервіси не існують ізольовано, а функціонують як взаємопов'язані елементи єдиного маршруту допомоги.

Центральне місце в цій системі посідає Київський міський Центр гендерної рівності, запобігання та протидії насильству, який виконує роль координуючого ядра та забезпечує комплексність підтримки постраждалих осіб. Саме концентрація різних форм допомоги в межах одного інституційного простору дозволяє уникнути фрагментації реагування, зменшити кількість повторних звернень і мінімізувати ризики вторинної віктимізації.

На відміну від багатьох громад, де притулки, денні центри, кризові кімнати та мобільні бригади функціонують як окремі організаційні одиниці без сталих механізмів координації, у Києві ці сервіси вибудовані як послідовний ланцюг підтримки. Постраждала особа може отримати екстрене реагування через мобільну бригаду або телефон довіри, тимчасовий безпечний простір у кризовій кімнаті чи притулку, а згодом – тривалу соціально-психологічну, правову та консультативну підтримку в денному центрі.

Центр гендерної рівності та протидії насильству є центральним елементом київської системи. Він забезпечує:

- цілодобову роботу;
- доступ до екстрених і довготривалих послуг;
- єдине вікно входу;
- роботу з сім'ями військових;
- профілактику насильства серед молоді.

Такий підхід забезпечує безперервність допомоги та дозволяє адаптувати її інтенсивність до індивідуальних потреб постраждалої особи.

Інноваційні компоненти:

Модель “все в одному місці” мінімізує повторну травматизацію.

Спеціалізована робота з військовими родинами враховує ПТСР, стреси адаптації та сімейну динаміку.

Системна профілактика серед молоді — лекції, інтерактивні заняття, тренінги.

Мобільна бригада забезпечує виїзне, цілодобове реагування.

Телефон довіри — доступ до цілодобової підтримки спеціалістів.

Важливою складовою київської практики є **налагоджена міжвідомча взаємодія**. Результати моніторингу свідчать, що в Києві фактично працюють маршрути перенаправлення між спеціалізованими сервісами, органами Національної поліції, закладами охорони здоров'я, службами у справах дітей, центрами надання безоплатної правової допомоги та органами місцевого самоврядування.

Така взаємодія не має суто формального характеру, а реалізується через узгоджені алгоритми дій, спільне розуміння ролей і відповідальності, а також регулярну комунікацію між фахівцями різних секторів. Це дозволяє забезпечувати комплексний захист прав постраждалих осіб і підвищує ефективність реагування у складних випадках.

Окремої уваги заслуговує **інклюзивність та адаптивність київських сервісів**. У практиці роботи спеціалізованих служб міста враховуються потреби різних груп постраждалих, зокрема жінок із дітьми, підлітків, осіб з інвалідністю, внутрішньо переміщених осіб, а також сімей військовослужбовців.

Фізична доступність приміщень, наявність окремих просторів для дітей, можливість залучення фахівців різного профілю та гнучкість форматів надання послуг підвищують рівень фактичного доступу до допомоги. Такий підхід відповідає міжнародним стандартам, зокрема вимогам Директиви 2012/29/EU та Стамбульської конвенції, щодо чутливості сервісів до індивідуальних потреб постраждалих осіб.

Київська модель також вирізняється **активною профілактичною та інформаційно-просвітницькою діяльністю**, що суттєво розширює роль спеціалізованих сервісів за межі реагування на вже вчинене насильство.

Сервіси міста беруть участь у проведенні інформаційних кампаній, тренінгів для молоді, освітніх заходів у закладах освіти, а також у роботі з підвищення обізнаності громадськості щодо доступних форм допомоги. Це сприяє зменшенню латентності насильства та підвищує рівень звернень постраждалих на ранніх етапах.

Суттєвим чинником успішності київської практики є **відносна фінансова сталість**. Основні сервіси фінансуються з міського бюджету, що дозволяє забезпечувати безперервність їх роботи, кадрову стабільність і довгострокове планування. Донорська підтримка використовується переважно для розвитку інноваційних компонентів або розширення спектру послуг, а не як єдине джерело існування сервісів. Такий підхід суттєво відрізняє Київ від багатьох громад, де функціонування спеціалізованих служб залежить від короткострокових проєктів.

Узагальнюючи, досвід Києва демонструє, що **висока якість спеціалізованих сервісів досягається не шляхом формального створення окремих структур, а через системну інтеграцію, координацію та стабільне ресурсне забезпечення**. Саме ця модель дозволяє перетворити нормативно передбачену мережу служб на реально діючу систему захисту постраждалих осіб.

Рекомендації для національного рівня на основі київської практики

Практика міста Києва може бути використана як орієнтир для подальшої розбудови національної мережі спеціалізованих служб підтримки. Зокрема, доцільним є нормативне закріплення інтегрованих моделей сервісів, які поєднують кілька форм допомоги в межах однієї інституційної структури; розроблення типових маршрутів перенаправлення на основі діючих київських алгоритмів; забезпечення базового фінансування спеціалізованих сервісів як постійної функції громад; а також розширення ролі спеціалізованих служб у сфері превенції та інформування населення.

Кращі практики організації та діяльності спеціалізованих служб підтримки постраждалих осіб у Тернопільській міській територіальній громаді.

Тернопільська міська територіальна громада демонструє приклад послідовного та інституційно вбудованого розвитку мережі спеціалізованих сервісів підтримки постраждалих від домашнього насильства та насильства за ознакою статі. Особливістю цієї громади є поєднання муніципальної відповідальності, сталого фінансування з місцевого бюджету та цільового використання міжнародної технічної допомоги для підвищення якості послуг.

Станом на грудень 2025 року в громаді функціонує комплекс взаємопов'язаних спеціалізованих сервісів, що охоплюють як екстрене реагування, так і подальшу підтримку та профілактичну роботу.

Базовим елементом системи є мобільна бригада соціально-психологічної допомоги, яка діє з 2018 року на базі комунального закладу Тернопільської міської ради «Тернопільський міський центр соціальних служб» та фінансується з місцевого бюджету. Така тривалість функціонування свідчить про сталість сервісу та його інтеграцію в систему соціального захисту громади.

Мобільна бригада має міждисциплінарний склад, що включає фахівця із соціальної роботи, психолога, представника служби у справах дітей (у разі наявності дітей у сім'ї) та поліцейського. Це дозволяє забезпечити комплексне реагування безпосередньо під час виїзду: надання кризового та екстреного втручання, оцінку рівня безпеки дитини, а також первинну оцінку потреб постраждалої особи або сім'ї для подальшої роботи. Такий формат сприяє ефективній маршрутизації постраждалих до інших сервісів громади та знижує ризики повторної віктимізації.

Важливим елементом системи є денний центр соціально-психологічної допомоги, створений у 2021 році також на муніципальному рівні та фінансований з місцевого бюджету. Денний центр

функціонує у поєднанні з двома кризовими кімнатами, що розширює спектр доступних форм допомоги — від консультування до тимчасового безпечного перебування. За підтримки проєктів UNFPA «Трамплін до рівності» та «Міста і громади, вільні від домашнього насильства» у громаді було здійснено ремонт приміщень, забезпечено їх необхідним обладнанням та організовано спеціалізоване навчання і підвищення кваліфікації персоналу.

Це є прикладом ефективного поєднання бюджетного фінансування з міжнародною допомогою, спрямованою не на заміщення, а на підсилення муніципальної системи.

Окремої уваги заслуговує розвиток профілактичного компонента роботи денного центру. З жовтня 2024 року в його структурі діє Школа батьківської компетентності «Простір зростання», що реалізується в межах послуги соціальної профілактики. Програма передбачає індивідуальну та групову роботу з батьками і дітьми та охоплює 12 тематичних модулів. Такий підхід дозволяє поєднувати реагування на насильство з роботою, спрямованою на запобігання його повторенню, що відповідає сучасним міжнародним підходам до комплексної протидії насильству.

Організація кризових кімнат у Тернопільській громаді також демонструє увагу до питань безпеки та конфіденційності. Кризові кімнати розміщені за окремими адресами, при цьому одна з них має статус закритого соціального об'єкта. Це створює додаткові гарантії захисту постраждалих осіб та мінімізує ризики їх виявлення кривдниками.

Система підтримки доповнюється спеціалізованими службами первинного соціально-психологічного консультування, які діють у громаді з 2021 року та фінансуються з місцевого бюджету.

У 2023 році така служба була додатково створена в Кобзарівському старостинському окрузі в межах проєкту UNFPA, що дозволило поширити доступ до спеціалізованих послуг на мешканців сільської місцевості Тернопільської міської територіальної громади. Цей приклад демонструє практичну реалізацію принципу територіальної доступності послуг та зменшення розриву між міськими й периферійними територіями.

Загалом, досвід Тернопільської громади свідчить про ефективну модель розвитку спеціалізованих сервісів, засновану на таких ключових елементах:

- стабільному муніципальному фінансуванню,
- міждисциплінарному підході до реагування,
- поєднанні кризової допомоги з профілактичними програмами,
- поступовому розширенні мережі послуг на сільські території.

Саме ці чинники забезпечують не лише формальну наявність сервісів, а й їх реальну спроможність надавати допомогу постраждалим особам.

Елементи практики Тернопільської громади, які доцільно масштабувати на національному рівні

Досвід Тернопільської міської територіальної громади дозволяє виокремити низку рішень, що можуть бути використані як орієнтир для інших громад України. Зокрема, йдеться про закріплення мобільних бригад як постійного муніципального сервісу з міждисциплінарним складом; інтеграцію кризових кімнат у систему денних центрів із забезпеченням окремих безпечних локацій; розвиток профілактичних програм у структурі спеціалізованих сервісів; а також цілеспрямоване розширення доступу до послуг у старостинських округах і сільській місцевості. Важливим елементом є також використання міжнародної допомоги для підвищення якості інфраструктури та підготовки персоналу без підміни відповідальності органів місцевого самоврядування за базове функціонування сервісів.

Кращі практики: Хотинська міська територіальна громада

Хотинська міська територіальна громада є прикладом того, як громада з відносно невеликою чисельністю населення може відігравати ключову роль у забезпеченні доступу до спеціалізованих соціальних послуг для постраждалих від домашнього насильства та насильства за ознакою статі не лише на локальному, а й на міжмуніципальному рівні. Розташована у Дністровському районі Чернівецької області, громада фактично сформувала опорний центр надання спеціалізованої допомоги для сусідніх територіальних громад, де відповідні сервіси або відсутні, або мають обмежену спроможність.

Ключовою особливістю Хотинської практики є **створення повного циклу спеціалізованих сервісів в межах однієї громади**. На відміну від багатьох територій, де наявні лише окремі елементи системи реагування, у Хотині функціонують притулок, денний центр, кризова кімната та мобільна бригада соціально-психологічної допомоги. Така повнота інфраструктури дозволяє забезпечити безперервність підтримки постраждалих осіб — від моменту першого звернення або кризового втручання до тривалої реабілітації та соціального відновлення.

Унікальність цієї моделі полягає в тому, що сервіси Хотинської громади **відкриті для мешканців інших громад району**, фактично долаючи адміністративні межі як бар'єр для доступу до допомоги.

Фактично, громада стала однією з перших у країні, яка реалізує **міжмуніципальну модель надання послуг у практичному вимірі**, а не лише на папері. Постраждалі з сусідніх громад можуть отримати місце в притулку, пройти консультування чи скористатися послугами денного центру.

Мобільна бригада не лише реагує на звернення у межах своєї громади, але й здійснює виїзди у ті громади, де спеціалізованих сервісів не існує взагалі.

Такий підхід створив реальний міжмуніципальний простір взаємодії і продемонстрував, що навіть невелика громада може забезпечити регіональний рівень доступності послуг за умови належного планування та ресурсного забезпечення.

Важливою інновацією є підхід до мобільності сервісів. Мобільна бригада Хотина не обмежується реагуванням на екстрені випадки — її діяльність включає профілактичну, інформаційну та консультативну роботу. Регулярні виїзди у віддалені населені пункти дозволяють охопити ті категорії населення, які традиційно залишаються поза увагою — жінок із сіл, людей похилого віку, осіб із інвалідністю, внутрішньо переміщених осіб. Така робота значно розширює доступ до допомоги та формує нову культуру реагування на насильство у малих громадах.

Ще одним інноваційним напрямом є **системна інформаційно-просвітницька робота**. У більшості громад профілактика носить епізодичний характер, проте в Хотині вона є частиною комплексної стратегії. Проведення лекцій, семінарів і зустрічей з молоддю, освітніми установами, роботодавцями, медичними працівниками і службами муніципалітету створюють стійку інформаційну базу, яка формує нульову толерантність до насильства. Це наближає громаду до кращих європейських стандартів, де профілактика є основою державної політики.

Важливим аспектом є **інклюзивність сервісів**. Громада не просто надає допомогу всім категоріям постраждалих, а свідомо адаптує умови сервісів під потреби різних груп.

У приміщеннях забезпечено можливість доступу для осіб із інвалідністю, у притулку створені умови для матерів із дітьми, психологи працюють із різними віковими групами та з людьми в різних життєвих ситуаціях. Це відповідає сучасним міжнародним стандартам, які наголошують на потребі інклюзивного підходу під час надання допомоги постраждалим від насильства.

Фінансова модель Хотинської громади є одним із найсильніших елементів цієї практики. Вона поєднує державну субвенцію, кошти місцевого бюджету та підтримку міжнародних партнерів, зокрема UNFPA.

Державна субвенція стала стартовою основою для створення інфраструктури — притулку, кризової кімнати та денного центру, тоді як місцевий бюджет забезпечує їх щоденне функціонування: оплату праці фахівців, комунальні витрати, транспортне забезпечення, пальне та утримання

матеріально-технічної бази. Донорська підтримка використовується для підвищення якості послуг, навчання персоналу та впровадження сучасних підходів до роботи з постраждалими, не підміняючи відповідальність громади за базове фінансування.

Кадрова модель Хотинської громади також свідчить про високий рівень організаційної зрілості. У сервісах працює **мультидисциплінарна команда**, до складу якої входять психологи, фахівці із соціальної роботи та інші спеціалісти, необхідні для комплексного реагування.

Мобільна бригада укомплектована з урахуванням безпекових та логістичних потреб, що дозволяє оперативно реагувати на випадки насильства навіть у віддалених населених пунктах. Фахівці проходять регулярне навчання з кризового втручання, оцінки ризиків, роботи з дітьми та вразливими групами, що підвищує якість допомоги та відповідає сучасним міжнародним стандартам.

Матеріально-технічне забезпечення сервісів у Хотині демонструє системний і продуманий підхід. Кризова кімната облаштована для безпечного короткострокового перебування та гарантує конфіденційність і захист постраждалих осіб. Денний центр має приміщення для індивідуальної і групової роботи, занять із дітьми та проведення інформаційно-просвітницьких заходів.

Притулок забезпечує можливість тривалого проживання в безпечних умовах, з усією необхідною побутовою інфраструктурою.

Наявність службового транспорту для мобільної бригади є критично важливою перевагою, яка робить допомогу реально доступною для жителів сільських територій та сусідніх громад.

Хотинська громада також запровадила високий рівень **міжвідомчої взаємодії**. Усі суб'єкти — поліція, служби у справах дітей, медичні та освітні заклади — працюють за єдиними маршрутами та узгодженими алгоритмами. Такий підхід дозволяє уникати дублювання функцій, втрати часу та забезпечує безперервність підтримки постраждалої особи.

Унікальною рисою практики є також документальне та кадрове забезпечення міжмуніципальної співпраці. Громада готує меморандуми, проводить консультації, забезпечує юридичний супровід і допомагає іншим громадам адаптувати моделі сервісів під власні можливості. Це демонструє здатність громади не лише надавати послуги, а й виступати тренінговим та методичним центром, що є надзвичайно цінним у контексті національної реформи соціальних послуг.

Окремої уваги заслуговує **інституційна сталість практики**. У громаді затверджені положення про діяльність кожного сервісу, налагоджені маршрути перенаправлення, працює міжвідомча взаємодія з поліцією, службами у справах дітей, медичними та освітніми закладами. Координація не обмежується формальними механізмами, а має практичний характер, що дозволяє забезпечувати комплексний супровід постраждалих осіб і уникати розривів у наданні допомоги.

Хотинська громада демонструє одну з найбільш комплексних моделей спеціалізованих сервісів в Україні, яка поєднує повноту інфраструктури, міжмуніципальну відкритість, фінансову сталість, кадрову спроможність та високу мобільність. Ця практика підтверджує, що ефективна система протидії насильству можлива не лише у великих містах, а й у невеликих громадах за умови стратегічного підходу та реальної політичної волі.

Елементи практики Хотинської громади, що доцільно масштабувати на національному рівні

Досвід Хотинської міської територіальної громади доцільно використовувати як основу для розвитку міжмуніципальних моделей надання спеціалізованих соціальних послуг.

Зокрема, йдеться про створення опорних громад із повним циклом сервісів для кількох територій; нормативне стимулювання міжмуніципальної співпраці у сфері протидії насильству; поєднання базового бюджетного фінансування з цільовою міжнародною підтримкою; а також закріплення мобільних бригад як ключового інструменту доступу до допомоги у сільських та віддалених громадах.

ВИСНОВКИ

Проведений аналіз кращих практик діяльності спеціалізованих служб підтримки постраждалих осіб у Києві, Тернополі та Хотині переконливо засвідчує, що в Україні вже сформувалися життєздатні та ефективні моделі реагування на домашнє насильство і насильство за ознакою статі, здатні забезпечувати реальний, комплексний і постраждало-орієнтований захист прав людини.

Ключовим висновком є те, що якість роботи спеціалізованих сервісів визначається не їх формальною наявністю, а рівнем інституційної інтеграції, стабільністю фінансування, міжвідомчою координацією та здатністю адаптувати послуги до індивідуальних потреб постраждалих осіб. Саме ці чинники забезпечують безперервність допомоги, мінімізують повторну віктимізацію та формують довіру до системи.

Досвід Києва демонструє потенціал інтегрованої міської моделі з концентрацією сервісів, чіткими маршрутами перенаправлення та стабільним бюджетним фінансуванням. Тернопільська громада підтверджує ефективність муніципальної моделі середнього міста, де системність досягається через поєднання кризової допомоги, профілактичних програм і поступового розширення доступу до послуг у старостинських округах. Хотинська громада, у свою чергу, є доказом того, що навіть невелика громада може виконувати регіональну та міжмуніципальну функцію, забезпечуючи повний цикл допомоги за умови стратегічного планування та політичної волі.

Усі три кейси спільно підтверджують, що успішні практики в Україні вже існують, але вони залишаються фрагментарними, неуніфікованими та значною мірою залежать від локальних управлінських рішень і зовнішньої підтримки. Відсутність їх нормативної інституціалізації створює ризик нерівності доступу до допомоги між громадами та втрати напрацьованих моделей у разі зміни фінансування або управлінських команд.

Водночас практики засвідчують значний нереалізований потенціал спеціалізованих сервісів у сфері превенції та інформування населення. Там, де сервіси активно працюють з громадою, проводять інформаційні кампанії та просвітницькі заходи, рівень звернень і фактичне використання послуг істотно зростає. Це підтверджує, що превентивна та інформаційна функція має бути невід'ємною частиною діяльності спеціалізованих служб, а не факультативним компонентом.

Загалом кращі практики демонструють, що ефективна система підтримки постраждалих можлива за будь-якого масштабу громади, за умови системного підходу, належного ресурсного забезпечення та чітко визначеної відповідальності органів влади.

