

Лекція 16. Публічні послуги в контексті гендерно орієнтованого врядування

1. Імплементація принципів гендерної рівності при наданні адміністративних і соціальних послуг
2. Гендерно чутливі послуги: сутність, критерії
3. Гендерний аналіз послуг і надавачів послуг
4. Напрями удосконалення надання справедливих публічних послуг

- **Гендерно чутливі послуги** та продукти (gender-sensitive services) – продукти та послуги, що створюються та надаються з **урахуванням** гендерної складової, не містять ознак сексизму та мають на меті підтримку ідеї гендерної рівності.
- Цілі сталого розвитку (ЦСР) вимагають впровадження гендерно орієнтованих державних послуг як засобу реалізації. «...Усі цілі (17 ЦСР, 169 цільових показників та 231 показник) вимагають надання суспільних благ або реалізації політики державного сектору і таким чином залежать від державної служби щодо координації, посередницької діяльності чи безпосереднього надання»

Гендерна чутливість у наданні публічних послуг має на меті забезпечити рівний доступ чоловіків і жінок до послуг, які надають місцеві органи влади, та перешкоджати гендерному дисбалансу у задоволенні потреб різних груп населення.

- Агентство ООН у справах біженців виокремило базові загальноприйняті принципи рівності серед жінок, чоловіків, дівчат та хлопців, а також принципи недискримінації за ознакою статі, статусу, віку та інших ознак

рівний доступ та захист
своїх громадянських,
політичних, культурних та
економічних прав

повага до всіх людей,
незалежно від їх віку, статі,
мови, національності,
фізичних можливостей,
релігійних поглядів,
сімейного та соціально-
економічного статусу

залучення жінок до
управлінських процесів на
різних рівнях (локальних,
регіональних, державних)

співпраця різних
організацій та інституцій
для забезпечення
гендерної рівності в
громаді

впровадження гендерного
аналізу державних та
місцевих програм на
предмет врахування
потреб різних категорій
населення

- Гендерно чутливі послуги орієнтовані на потреби та інтереси різних груп у їхніх правах на рівний доступ до благ

- Стандарти якості, що застосовуються до державних послуг, визначаються критеріями:

- наявність,
- доступність,
- прийнятність
- пристосовність
- безпечність
- адаптивність

- Ці критерії ґрунтуються на Міжнародному пакті про економічні, соціальні та культурні права (ICESCR). Проте головною проблемою для жінок стосовно державних послуг є безпека, тому її також зараховують до важливих стандартних критеріїв надання державних послуг

критерій	зміст
Наявність	- Гендерно орієнтовані державні послуги мають існувати для всіх людей – як жінок, так і чоловіків незалежно від їхнього соціального та економічного статусу. - Важливого значення набули кількісні аспекти надання послуг. Наприклад, чи достатньо закладів охорони здоров'я, шкіл, дитячих садків, громадських автобусів, соціального житла тощо.
Доступність	- Гендерна орієнтованість означає, що державні послуги мають задовольняти різні потреби жінок і чоловіків, у тому числі бути фізично та соціально доступними. Фізичну доступність для жінок і дівчат можуть обмежувати різні перешкоди, наприклад, жінкам доводиться далеко їхати для отримання доступу до послуги, відсутній належний громадський транспорт чи до місця обслуговування взагалі важко дістатися. - Соціальний доступ визначає, чи відповідає послуга гендерним аспектам, з урахуванням аналізу соціальних перешкод для доступу до послуги як для жінок, так і для чоловіків. - Питання полягає в тому, чи є послуга вільною від соціальних упереджень і стереотипів і чи комфортно почуваються жінки та чоловіки з різних соціальних груп, отримуючи доступ до неї Економічна доступність послуг: чи є послуги економічно доступними для всього населення. Якщо послуга недоступна, вона фактично відсутня

- **Фізична та інформаційна доступність публічних послуг.**
- Це означає користування послугами як фізично, так і онлайн усіма мешканцям громади та гарантії доступності публічних послуг для маломобільних груп. Цей принцип можна забезпечувати, наприклад, через мобільні центри надання адміністративних послуг або через транспортні соціальні послуги з перевезення («соціальні таксі»).
- Окремим аспектом гендерної чутливості публічних послуг є комунікація з одержувачками послуг, зокрема дотримання гендерно чутливої мови (у тому числі відсутність сексизму, використання фемінітивів), вживання коректної термінології та ввічливе спілкування.

Фізична доступність —

місце, інфраструктура та час надання послуги зручні для громадян.

Економічна доступність —

послуга фінансово доступна для жінок та чоловіків, які належать до різних груп, зокрема соціально виключених.

- Жінки менше представлені на управлінських посадах вищого рівня в державному секторі, хоча мають різні потреби і, на відміну від доступу до послуг, менше залучені до процесів прийняття рішень, що визначають, які послуги будуть надаватися, кому та яким чином. В результаті цього жінки та дівчата часто втрачають переваги!
- жінки більше користуються державними послугами через більшу відповідальність, пов'язану з неоплачуваною працею по догляду та нижчими рівнями доходів
- Відсутність гендерно орієнтованих державних послуг спричиняє нерівність і є головним чинником, який перешкоджає малозабезпеченим, ізольованим жінкам у реалізації своїх прав людини

- Жінки та дівчата (переважно) стикаються з практичними та культурними перешкодами в доступі до послуг, яких вони потребують найбільше.
- Через біологічні відмінності та традиційні гендерні ролі матерів і піклувальниць жінкам потрібні базові послуги, такі як охорона здоров'я, водопостачання, санітарія, більше, ніж чоловікам. Відсутність гендерно орієнтованих державних послуг позбавляє жінок і дівчат прав на отримання засобів до існування, працевлаштування, освіти, доходів, на охорону здоров'я та інших соціально-економічних прав
- кращі, якісніші та доступніші послуги по догляду за дітьми можуть дати більше можливостей жінкам і сім'ям знаходити роботу та отримувати освіту, а не піклуватися про дітей.
- Досягнення цих цілей не завжди потребує значних ресурсів

Прийнятність	• Прийнятна послуга означає «якісна, що враховує різні культурні норми та традиції». • Деякі функції послуги можуть бути неприйнятними з точки зору культури для певної спільноти жінок і чоловіків. Наприклад, медична послуга має надаватися відповідно до медичного протоколу та бути прийнятною для жінок і чоловіків, які хочуть її отримати, з точки зору культури
Пристосовність	• Гендерно орієнтовані державні послуги мають адаптуватися до змін у соціальних, економічних і політичних тенденціях і подіях. Державні послуги необхідно поновлювати з урахуванням нових змін у потребах і пріоритетах жінок і чоловіків. • Наприклад, медичні послуги в сільській місцевості можуть надавати «мобільні бригади медичного огляду», орієнтовані на сільське населення
Безпека	• Недостатній рівень безпеки при наданні державних послуг ставить жінок у вразливу ситуацію та обмежує їхні права як у містах, так і деінде (• Безпечність гендерно орієнтованих державних послуг означає доступність послуг без ризиків для фізичного здоров'я та/або інших проблем безпеки. • Жінки та дівчата переважно стикаються з ризиком погроз або домагань у громадських місцях. Наприклад, жінки та дівчата в громадському транспорті часто наражаються на залякування, словесне і фізичне насильство, тому неохоче ним користуються. • недостатнє освітлення вулиць, необладнані зупинки автобусів, частота перевезень тощо змушують жінок і дівчат обмежено користуватися можливостями отримання освіти, працевлаштування та соціальними послугами

- **Безпечність**



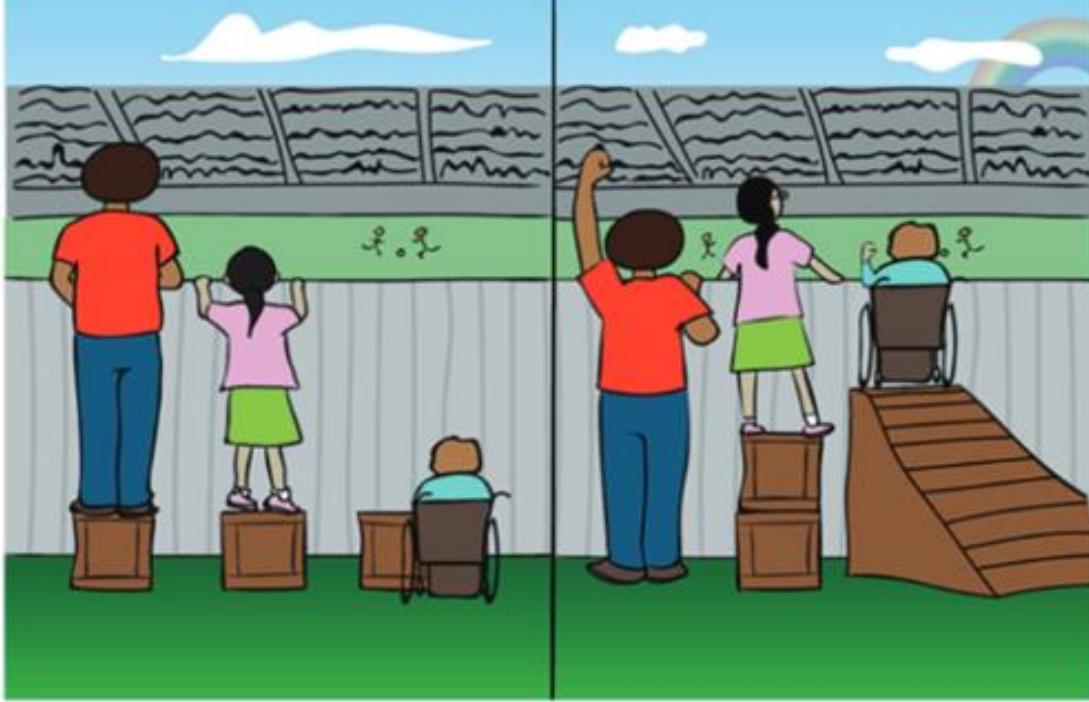
- **Адаптивність** — послуги мають оновлювати та пристосовувати до:
- соціальних, економічних та політичних змін
- міських та сільських умов

Споживачі не повинні самі пристосовуватися до несприятливих умов під час надання послуг

Надання послуг має враховувати ризики неотримання послуг

- Різноманітність послуг і підходів по-різному впливає на жінок і чоловіків, а також на суспільство загалом.
- Ступінь гендерної орієнтованості державної послуги можна пояснити за допомогою трьох категорій:
 - 1) послуги, орієнтовані на основні потреби;
 - 2) послуги для розширення прав і можливостей;
 - 3) трансформаційні послуги

- **гендерний аналіз послуг** необхідний для розуміння ролі та статусу жінок і чоловіків, їхнього доступу до ресурсів і контролю над ними, економічних і соціальних обмежень.
- Наприклад, **базові послуги** забезпечують задоволення всіх основних потреб громадян, таких як житло, енергія, продукти харчування, водопостачання, санітарія.
- **Послуги для розширення прав і можливостей** передбачають задоволення стратегічних гендерних потреб шляхом нарощування активів, посилення потенціалу та розширення можливостей для маргіналізованих груп. Особливістю цих послуг є те, що маргіналізовані групи жінок і чоловіків,
 - по-перше, навчаються та отримують кваліфікацію,
 - по-друге, долучаються до планування та надання послуг, наприклад, послуг, спрямованих на розширення можливостей жінок і чоловіків щодо працевлаштування та підприємницької діяльності
- **Трансформаційні державні послуги** спрямовані на вирішення проблем нерівності у владних відносинах і мають на меті здійснення змін на законодавчому, інституційному та соціальному рівнях – насамперед для жінок та особливих груп.
 - Трансформаційні зміни запровадити нелегко, для цього необхідне застосування довготривалих і кваліфікованих підходів. Це вимагає змін у ставленні та сприйнятті в межах широкої спільноти.
 - Такі послуги мають на меті забезпечення змістовної підтримки групам гендерної адвокації та іншим маргіналізованим групам під час діяльності та вирішення питань, пов'язаних з управлінням, у тому числі з наданням державних послуг. Загальна мета полягає в забезпеченні місцевого потенціалу з метою використання в прийнятті рішень стосовно державних послуг.
 - Трансформаційні зміни можуть відбуватися через залучення маргіналізованих і виключених груп до процесів управління на основі загальної рівноправної участі



Громадські й адміністративні будівлі та простори для прийому відвідувачів варто організовувати, дотримуючись принципів безбар'єрності, щоб люди з інвалідністю, з дитячими візочками чи інші маломобільні групи населення могли безперешкодно користуватися адміністративними та соціальними послугами. Це включає в себе облаштування безбар'єрних входів, проходів і дверей, вбиралень, зон очікування.

- **Мета гендерного аналізу:**
- Надання кількісних, якісних показників та даних, що допоможе забезпечити виважене прийняття рішення для задоволення потреб жінок і чоловіків.
- Більш справедливе, ефективне та цільове формування політики та прийняття рішень.
- **Завдання гендерного аналізу:**
- • Виявлення розбіжностей щодо жінок і чоловіків.
- • Вивчення причин та наслідків цих розбіжностей, щоб реагувати на них через формування політики

Під час гендерного аналізу звертайте увагу на:

- стать
- вікові групи
- місце проживання
- стан здоров'я
- етнічне походження
- соціально-економічний статус надавачів та отримувачів послуги

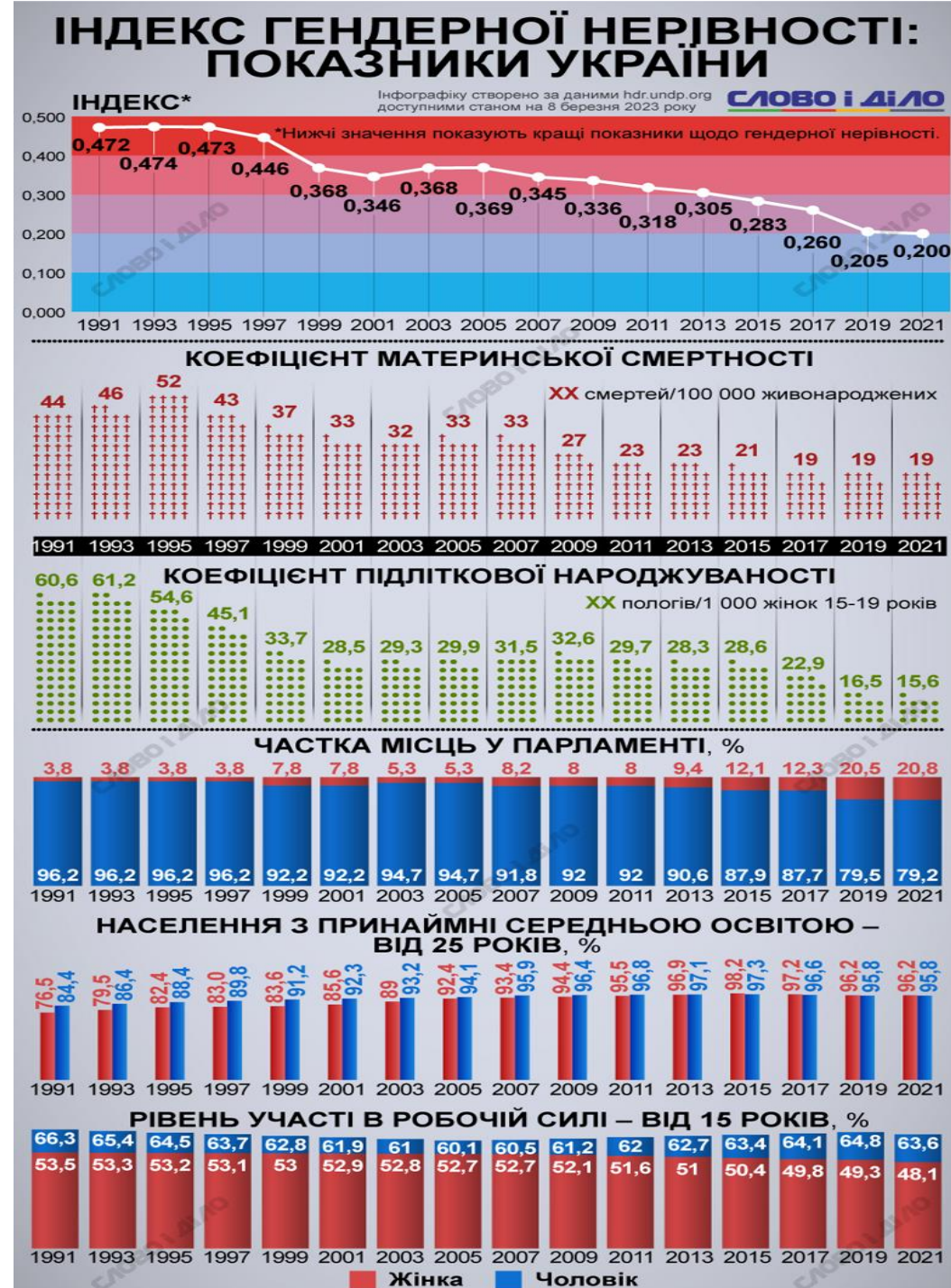
Гендерні розриви у сфері освіти

1. Розриви у відвідуванні закладів освіти дітьми з особливими освітніми потребами та дітьми з етнічних меншин
2. Розриви у доступі до якісної освіти дітей з сільської та міської місцевостей
3. Гендерні розриви у результатах навчання дівчат, хлопців та/або їх груп
4. Гендерні розриви в оплаті праці жінок та чоловіків відповідно до різних рівнів категорій персоналу

Розподіл ресурсів між навчальними закладами має забезпечити справедливий та неупереджений розподіл під час планування та реалізації бюджетної програми й надання освітньої послуги.

- Для надання послуг важливе значення мають дані з розбивкою за статтю та гендерно орієнтовані показники. Надавачі державних послуг повинні визнавати важливість дезагрегованих даних, зокрема за ознакою статі. За створення систем, які забезпечують можливості для збирання, обміну, стандартизації, аналізу та передавання дезагрегованих даних, зокрема даних із розбивкою за статтю, переважно відповідають державні установи
- На рівні вхідних і вихідних дезагрегованих даних і показників про надання державних послуг збирається кількісна та порівняльна інформація. На рівні впливу ці дані та показники забезпечують якісну інформацію (свідчення про якість послуги, проблеми, наслідки чи обмеження).
- Дані з розбивкою за статтю та гендерно орієнтовані показники можуть свідчити про справжню нерівність у наданні державних послуг.
- Крім того, результати аналізу даних можуть стати основою для ініціатив адвокації щодо зміни державних послуг у відповідь на визначені потреби та пріоритети жінок і чоловіків

- **Розрізняють кілька рівнів використання даних гендерної статистики («Дані з розбивкою за статтю» – правильний термін, що використовується для позначення даних, які розраховуються та презентуються окремо для жінок і чоловіків, дівчат і хлопців):**
 - **міжнародний рівень:** міждержавні порівняння моделей забезпечення ґендерної рівності та прав жінок, соціальної політики, дослідження кращих практик тощо;
 - **національний рівень:** визначення ґендерних розривів у сфері зайнятості та оплати праці, доступу до прийняття рішень та користування суспільно важливими послугами тощо;
 - **секторальний рівень:** професійна сегрегація за ознакою статі та гендерні стереотипи у сфері праці;
 - **організаційний рівень:** дотримання рівності в доступі до керівних посад, оплаті праці, підвищенні кваліфікації, умовах зайнятості, створення сприятливих умов для балансу «робота / сім'я», включення ґендерних аспектів в колективні договори;
 - **індивідуальний рівень** (домогосподарство): гендерні розриви в рівні особистих доходів, особливості прийняття рішень та розподілу сімейних обов'язків, владні стосунки та стереотипи.



Дослідження надавачів —

це аналіз структури та складу працівників установ чи організацій, які забезпечують надання послуг.



Стать

Посада

Вік

Стан здоров'я

Трудовий стаж

- **Поліпшення надання публічних послуг** – це довгий шлях, який потребує узгодження низки факторів від визнання прогалин, запровадження позитивних заходів до пристосування послуг до економічних і соціальних обставин.
-
- Жінкам (менш представленій статі) не варто відводити ролі пасивних жертв. Вони є ключовими суб'єктами трансформації державних послуг, які мають стати гендерно орієнтованими та інклюзивними!
- Розширення прав і можливостей жінок у суспільному житті та надання державних послуг може привести до вдосконалення процесу прийняття рішень на центральному та місцевому рівнях управління. З часом це може також підвищити позитивні результати надання державних послуг.

- Отримання гендерно орієнтованих державних послуг є правом людини, яке необхідно захищати, поважати та забезпечувати!
- Поліпшення їх доступності та якості може змінити те, яким чином досягається **економічне зростання та підвищення рівня соціального добробуту громадян**, шляхом розширення доступних їм можливостей

- Для надання справедливих публічних послуг необхідно враховувати потреби та інтереси жінок і дівчат, чоловіків і хлопців будь-якого походження та відображати їх під час розроблення, бюджетування, виконання та проведення моніторингу й оцінки державних послуг!
- Гендерна орієнтованість означає вихід за межі визнання наявних гендерних розривів і виконання реальних дій з ліквідації прогалин

- Наприклад:
- вдосконалення механізмів нагляду за гендерною рівністю та її інтеграцією в усі державні органи;
- націленість на досягнення гендерно збалансованого представництва на керівних посадах у суспільному житті – заохочення жінок до участі на всіх рівнях управління, у парламенті, судовій системі та в інших державних установах;
- запровадження позитивних заходів, спрямованих на посилення гендерної рівності в наданні державних послуг;
- посилення міжнародної співпраці шляхом постійного обміну передовою практикою щодо впровадження гендерно орієнтованого підходу в процеси надання державних послуг