



Модул 5

КООРДИНАЦИЈА И УПРАВУВАЊЕ СО КООРДИНАЦИЈАТА

Пакет неопходни услуги за
жени и девојки изложени на насилство
*Суштински елементи и упатства
за квалитет*



Овој документ беше изработен со финансиска поддршка на Европската Унија во рамките на регионалната програма на ЕУ и UN Women „Спречување на насилството врз жените во Западен Балкан и Турција: Имплементирање на норми – промена на ставови“. Неговата содржина е единствена одговорност на ЕХО Едукативно хуманитарна организација - Штип и нужно не ги одразува ставовите на Европската Унија. Иако се направени сите напори за да се обезбеди висок стандард на точност при преводот на оригиналниот текст, овој превод не е уреден според официјалните стандарди за објавување и има за цел да служи само како работен превод. Наведените агенции на ООН што земаа учество, не прифаќаат одговорност за какви било недоразбирања кои произлегуваат од можни грешки како резултат на преводот на овој документ.



МОДУЛ 5

КООРДИНАЦИЈА И
УПРАВУВАЊЕ СО
КООРДИНАЦИЈАТА

ПАКЕТОТ НЕОПХОДНИ УСЛУГИ ОПФАКА 5 МОДУЛИ:

Модул 1. Преглед и вовед	Модул 2. Здравство	Модул 3. Правда и полиција	Модул 4. Социјални услуги	Модул 5. Координација и управување со координацијата
<p>Поглавје 1:</p> <p>Вовед во пакетот неопходни услуги</p> <p>1.1 Вовед 1.2 Контекст 1.3 Цел и опфат 1.4 Јазик и терминологија</p>	<p>Поглавје 1:</p> <p>Вовед во неопходните здравствени услуги</p> <p>1.1 Вовед 1.2 Цел и опфат 1.3 Јазик и терминологија</p>	<p>Поглавје 1:</p> <p>Вовед во неопходните правосудни и полициски услуги</p> <p>1.1 Вовед 1.2 Цел и опфат 1.3 Јазик и терминологија</p>	<p>Поглавје 1:</p> <p>Вовед во неопходните социјални услуги</p> <p>1.1 Вовед 1.2 Цел и опфат 1.3 Јазик и терминологија</p>	<p>Поглавје 1:</p> <p>Вовед во координацијата на неопходните услуги и активности за управување</p> <p>1.1 Вовед 1.2 Цел и опфат 1.3 Јазик и терминологија</p>
<p>Поглавје 2</p> <p>Општи принципи, карактеристики и основни елементи</p> <p>2.1 Принципи 2.2 Заеднички карактеристики на квалитетни неопходни услуги 2.3 Основни елементи</p>	<p>Поглавје 2</p> <p>Рамка на пакетот неопходни услуги</p> <p>2.1 Општа рамка 2.2 Посебни одлики на рамката специфични за неопходните здравствени услуги</p>	<p>Поглавје 2</p> <p>Рамка на пакетот неопходни услуги</p> <p>2.1 Општа рамка 2.2 Посебни одлики на рамката специфични за неопходните правосудни и полициски услуги</p>	<p>Поглавје 2</p> <p>Рамка на пакетот неопходни услуги</p> <p>2.1 Општа рамка 2.2 Посебни одлики на рамката специфични за неопходните социјални услуги</p>	<p>Поглавје 2</p> <p>Рамка на пакетот неопходни услуги</p> <p>2.1 Општа рамка</p>
<p>Поглавје 3</p> <p>Како да се користи оваа алатка</p> <p>3.1 Рамка на упатства за неопходни услуги</p>	<p>Поглавје 3</p> <p>Упатства за неопходните здравствени услуги</p>	<p>Поглавје 3</p> <p>Упатства за неопходните правосудни и полициски услуги</p>	<p>Поглавје 3</p> <p>Упатства за неопходните социјални услуги</p>	<p>Поглавје 3</p> <p>Упатства за неопходни активности за координација и управување</p> <p>3.1 Упатства за координација на национално ниво и управување со координацијата на неопходните услуги 3.2 Упатства за координација на локално ниво и управување со координацијата на неопходните услуги</p>
<p>Поглавје 4</p> <p>Алатки и извори</p>	<p>Поглавје 4</p> <p>Алатки и извори</p>	<p>Поглавје 4</p> <p>Алатки и извори</p>	<p>Поглавје 4</p> <p>Алатки и извори</p>	<p>Поглавје 4</p> <p>Алатки и извори</p>

БЛАГОДАРНОСТ

Овие упатства не би биле возможни без:

Храброста на многу жени кои искусиле насилство и кои прозбореле за нивните искуства, и активистите/ките, особено од женските организации ширум светот, кои се заложиле за обезбедување соодветни услуги и поддршка на жените што биле изложени на насилство.

Напорите на владите што преземаат активности за прекинување на насилството врз жените преку законодавни реформи, иницијативи за политики и имплементирање програми за превенција и одговор на насилството.

Главните донатори за Заедничката програма на ОН за неопходни услуги за жени и девојки изложени на насилство, владите на Австралија и на Шпанија.

Меѓусекторски практичари, истражувачи, владини претставници што присуствуваа и учествуваа на Глобалната стручна консултација за координација и управување со неопходните услуги за одговор на насилството врз жените и девојките, која придонесе за развојот на овие Упатства (информации за учесниците се достапни на www.endvawpow.org и кликнете на Essential Services).

Континуираната посветеност на системот на ОН да развие програми и активности како одговор на насилството врз жените. Агенциите на Обединетите нации, ангажирани во поддршката за приспособување и/или развојот на овие упатства, кои ги споделија своето време и знаење за да се осигурат дека ќе продолжиме да го подобруваме обезбедувањето услуги за жени и девојки изложени на насилство. Им се заблагодаруваме на претставниците на агенциите за нивната посветеност и за придонесот: Тања Фара (Tania Farha) и Риет Гронен (Riet Groenen) (UN Women), Луис Мора (Luis Mora) и Упала Деви (Upala Devi) (УНФПА), Свен Фејфир (Sven Pfeifer) (UNODC) и Авни Амин (Avni Amin) и Клаудија Гарсија Морено (Claudia Garcia Moreno) (СЗО).

Консултантите што помогнаа во развојот и/или адаптацијата на упатствата, г-ѓа Шерил Томас (Ms. Cheryl Thomas) и г-ѓа Хелен Рубинштајн (Ms. Helen Rubinstein).

СОДРЖИНА

ПОГЛАВЈЕ 1. ВОВЕД	6
1.1 ВОВЕД	6
1.2 ЦЕЛ И ОПФАТ НА УПАТСТВАТА	6
1.3 ЈАЗИК И ТЕРМИНОЛОГИЈА	7
1.4 ВАЖНОСТА НА КООРДИНАЦИЈАТА И УПРАВУВАЊЕТО	9
1.5 ЗАЕДНИЧКИ КОМПОНЕНТИ НА КООРДИНИРАН ОДГОВОР	11

ПОГЛАВЈЕ 2. РАМКА НА УПАТСТВА ЗА ПАКЕТОТ НЕОПХОДНИ УСЛУГИ	12
--	-----------

ПОГЛАВЈЕ 3. УПАТСТВА ЗА НЕОПХОДНИ АКТИВНОСТИ ЗА КООРДИНАЦИЈА И УПРАВУВАЊЕ СО КООРДИНАЦИЈАТА	14
3.1 УПАТСТВА ЗА НАЦИОНАЛНАТА КООРДИНАЦИЈА И УПРАВУВАЊЕ СО КООРДИНАЦИЈАТА НА НЕОПХОДНИТЕ УСЛУГИ	15
3.2 УПАТСТВА ЗА КООРДИНАЦИЈА НА ЛОКАЛНО НИВО И УПРАВУВАЊЕ СО КООРДИНАЦИЈАТА НА НЕОПХОДНИТЕ УСЛУГИ	19

ПОГЛАВЈЕ 4: АЛАТКИ И ИЗВОРИ	22
------------------------------------	-----------

ПОГЛАВЈЕ 1:

ВОВЕД

1.1 ВОВЕД

Овие упатства за неопходните акции за координација и управување со координацијата имаат за цел да обезбедат насоки за заемно дејствување на давателите на неопходните услуги, формално и неформално за да се обезбеди сеопфатен одговор кој е насочен кон потребите на жените и децата (кога е потребно), за сите жени и девојки. Упатствата се фокусираат на земјите со ниски до средни приходи во стабилни услови. Тие, исто така, може да се применуваат и во земјите со високи приходи.

Упатствата се дел од пакетот неопходни услуги чија цел е да им овозможи на сите жени и девојки кои искусиле родово базирано насилство подобар пристап до сет неопходни квалитетни и координирани мултисекторски услуги.

Пакетот неопходни услуги ги рефлектира виталните компоненти на координираните мултисекторски одговори за жените и девојките жртви на насилство и вклучува насоки за здравствените, правосудни, полициски и социјални услуги, како и механизми за координација и управување.

Упатствата за неопходните активности за координација и управување со координацијата треба да се

1.2. ЦЕЛ И ОПФАТ НА УПАТСТВОТА

Целта на Упатствата е да ги поддржи земјите во обезбедување услуги за сите жени и девојки кои се жртви и кои преживеале насилство во низа околности и ситуации.¹Со упатствата се предвидува услугите од сите сектори да бидат координирани и управувани на начин на кој ќе обезбедат сеопфатен одговор, земајќи ги предвид

¹ Елементите, стандардите за квалитет и упатствата не се однесуваат на услови при хуманитарни активности, за кои е потребно да се земат предвид други фактори.

читаат поврзано со Модул 1: Преглед и Вовед, кои ги поставуваат принципите, заедничките карактеристики и основните елементи што се применуваат за сите неопходни услуги. Упатствата, исто така, се комплементарни со упатствата за здравствениот сектор (Модул 2), секторот правда и полиција (Модул 3) и координацијата на социјалните услуги (Модул 4).

Координација и управување со координацијата

Постоењето кохезивен, мултидисциплинарен, меѓуинституционален пристап за одговор на насилството врз жените и девојките е од суштинско значење за заштитата на жртвите и лицата, кои преживеале интимно партнерско насилство и непартнерското сексуално насилство за да се заштитат од понатамошни штетни последици кои може да настанат при одговорот на насилството. Координираните системи можат да имаат поголемо влијание во одговорот на насилството, како и поголема ефикасност, во споредба со институции што работат изолирано. Овие упатства за координација и управување со координацијата на неопходните услуги се наменети за да ги обезбедат придобивките од координираниот пристап.

потребите на жените и децата, ќе бидат отчетни кон жртвите, лицата кои преживеале насилство, како и меѓусебно.

Оваа алатка опфаќа координација и управување со координацијата на неопходните услуги на национално и на локално ниво. Во некои земји, одредени функции за координација и управување со координацијата се наоѓаат на средни нивоа на управување, меѓутоа, заради појаснување, оваа

рамка се однесува само на национално и локално ниво. Насоките се фокусираат на обезбедување кохезивен, меѓуинституционален пристап за одговор на насилството врз жените и девојките и заштита на жртвите и лицата кои преживеале насилство од понатамошни штетни последици. Иако Упатствата може да се применат и на други форми на насилство врз жените и девојките, тие првенствено се наменети за ситуации на интимно

1.3 Јазик и терминологија

Координацијата е централен елемент на одговорот на насилството врз жените и девојките. Координацијата се бара од меѓународните стандарди со цел обезбедување сеопфатен, мултидисциплинарен, координиран, систематски и одржлив одговор на насилството врз жените и девојките. Тоа е процес што е регулиран со закони и политики и подразбира заеднички напори од мултидисциплинарни тимови, персонал и институции од сите релевантни сектори за спроведување на законите, политиките, протоколите, договорите, како и обезбедување комуникација и соработка за спречување и за одговор на насилството врз жените и девојките. Координацијата се одвива на национално ниво меѓу министерствата што имаат улога во справувањето со овој вид насилство, помеѓу давателите на услуги на локално ниво, засегнатите страни и во некои земји со средно ниво на управување помеѓу националното и локалното ниво. Координацијата исто така се одвива меѓу различните нивоа на власт.

Суштински елементи се карактеристиките или компонентите на неопходните услуги што се применуваат во кој било контекст и обезбедуваат ефективно функционирање на услугата.

Неопходни услуги опфаќаат основен сет услуги што ги обезбедуваат здравствениот, социјалниот, правосудниот сектор и полицијата. Услугите мора, во најмала рака, да обезбедат заштита на правата, безбедноста и благосостојбата на секоја жена или девојка која искусува родово базирано насилство.

партнерско насилство и непартнерско сексуално насилство, вклучувајќи ги и специфичните потреби на девојчињата кои би можеле да побараат пристап до такви услуги. Фокусот е примарно ставен на одговорот на насилството врз жените и девојките (и нивните деца) по насилството, на преземањето активности во најраните фази на насилство и на интервенциите за да се спречи повторувањето на насилството.

Родово базирано насилство претставува „секој чин на насилство што е насочен против жената, само поради тоа што таа е жена или кое несразмерно влијае врз жените“.

Управувањето со координацијата има две главни компоненти. Првата компонента е создавање закони и политики потребни за спроведување и поддршка на координацијата на неопходните услуги за елиминирање или справување со насилството врз жените и девојките. Втората компонента е процесот на повикување на одговорност на засегнатите страни за извршување на нивните обврски во нивниот координиран одговор на насилството врз жените и девојките, како и континуиран надзор, следење и евалуација на тој координиран одговор. Управувањето се врши на национално и на локално ниво.²

Интимното партнерско насилство е „најчестата форма на насилство што го искусуваат жените на глобално ниво... и вклучува низа принудени акти од сексуален психолошки и физички карактер коишто се применуваат против возрасни и адолесцентни жени од страна на нивниот сегашен или поранешен интимен партнер, без нивна согласност. Физичкото насилство вклучува намерна примена на физичка сила, моќ или оружје со цел да ѝ се нанесат штети или повреди на жената. Сексуалното насилство вклучува злоупотребувачки сексуален контакт, принудување на жената да се вклучи во сексуален чин без нејзина согласност и обид или извршено сексуално дејство врз жена

2 CEDAW, General Recommendation No. 19, para. 6.

што е болна, со попреченост, ставена под притисок или под дејство на алкохол или други опојни средства. Психолошкото насилство вклучува контролирање или изолирање на жената, понижување или нејзино посрамување. Економското насилство вклучува оневозможување жената да има пристап до основни ресурси, како и контрола над основните ресурси“.³

Мултидисциплинарни тимови за одговор се групи засегнати страни што се обврзани да дејствуваат координирано за да одговорат на насилството врз жените и девојките во рамките на една заедница. Овие тимови се фокусирани на обезбедување ефективен одговор на индивидуални случаи и може да придонесат за креирање политики.

Непартнерско сексуално насилство „се однесува на насилство извршено од страна на роднина, пријател, познајник, сосед, колега или непознато лице“.⁴ Тоа вклучува принуда за извршување какво било сексуално дејство, сексуално вознемирување и насилство извршено врз жените и девојките честопати од страна на сторител што им е познат, вклучително и на јавни места, во училиште, на работното место и во заедницата.

Упатствата за квалитет ја поддржуваат испораката и имплементацијата на суштинските елементи на неопходните услуги за да се обезбеди нивна ефективност и потребен квалитет за да одговорат на потребите на жените и девојките. Упатствата за квалитет даваат насоки за начинот на обезбедување на услугите во рамките на пристапот заснован на човековите права, културната сензитивност и зајакнување на жените. Тие се засноваат врз, и ги дополнуваат меѓународните стандарди и ги одразуваат најдобро прифатените практики во справувањето со родово базираното насилство.

Засегнати страни се сите владини институции и граѓански организации кои имаат улога во

справувањето со насилството врз жените и девојките на сите нивоа на власта и граѓанското општество. Клучните засегнати страни меѓудругото ги опфаќаат жртвите и лицата кои преживеале насилство и нивните застапници, социјалните служби, здравствениот сектор, давателите на правна помош, полицијата, обвинителите, судиите, институциите за заштита на децата и воспитно-образовниот сектор.

Термините **жртва/лице кое преживеало насилство** се однесуваат на жените и девојките кои искусиле или искусуваат родово базирано насилство, одразувајќи ја терминологијата што се користи во правните процеси, како и кога овие жени и девојки бараат да имаат пристап до неопходни услуги.⁵

Насилството врз жени значи „секаков чин на родово базирано насилство кој резултира со, или има веројатност да резултира со физички, сексуални или психолошки штетни последици или страдање на жените, вклучувајќи и закани од каков било вид, принуда или неосновано лишување од слобода, без оглед на тоа дали се случуваат во јавниот или во приватниот живот“.⁶

3 Secretary-General's Study, supra note 1, paras. 111- 112.

4 Ibid. at para 128.

5 UN Secretary-General's Study, белешка 1, ја забележува тековната дебата за термините „жртва“ и „лице кое преживеало насилство“. Некои сугерираат дека изразот „жртва“ треба да се избегнува, бидејќи тоа подразбира пасивност, слабост и вродена ранливост и не ја препознава реалната отпорност на жените и нивните можности. За други, терминот „лице кое преживеало насилство“ е проблематичен, бидејќи го негира чувството на виктимизација што го доживуваат жените што биле цел на насилен криминал. Затоа, овие упатства ги користат термините „жртва/лице кое преживеало насилство“.

6 Declaration on the Elimination of Violence Against Women, Article 1.

1.4

ВАЖНОСТА НА КООРДИНАЦИЈАТА И УПРАВУВАЊЕТО

Координацијата и управувањето со координацијата се испреплетени функции што постојано меѓу-себно се надополнуваат. Координацијата може да биде формален и неформален процес што се регулира со закони и политики. Сепак, законите и политиките треба да се засноваат врз најдобрите практики развиени со користење меѓународни стандарди и норми, докази и научени лекции од директно искуство, здобиено при процесот на координација. Управувањето има одговорна функција да ги идентификува силните и слабите страни на координацијата и да доведе до измени што ќе ги зајакнат законите, политиките и практиките.

Постоенето на координиран одговор е од исклучителна важност бидејќи овозможува поефективна и поголема заштита и безбедност на жртвите/лицата кои преживеале насилство, како и поефикасно барање одговорност од сторителите, во споредба со изолираното работење од различни сектори на општеството за решавање на проблемот. Координацијата обезбедува придобивки за жртвите/лицата кои преживеале насилство, за организациите, телата/службите и институциите кои го третираат овој проблем, како и за нивните заедници.

За жртвите/лицата кои преживеале насилство, координираниот одговор резултира со зголемена безбедност, ставајќи ги во центарот на секоја интервенција или институционален одговор. Координираниот одговор им овозможува на жртвите/лицата кои преживеале насилство пристап до информирани и искусни практичари кои посветено споделуваат знаења и создаваат поддржувачка средина за нив. Координираниот одговор може да ги препознае различните потреби на жртвите/лицата кои преживеале насилство, што може да се задоволат преку заемно лоцирање на услуги и преку мрежно упатување. Споделувањето информации помеѓу телата/службите/институциите може да го намали бројот на барања за искази од страна на жртвите во врска со насилството, со што се намалува ризикот од повторно трауматизирање. Моделите за интегрирана грижа придонесуваат

кон холистички третман на психосоцијалното, сексуалното здравје и другите здравствени потреби на жртвите/лицата кои преживеале насилство. Покрај тоа, правата на жените за финансиска и социјална автономија, кои можат да го намалат ризикот од повторување на насилството и да го подобрат нивниот капацитет за бегство откако ќе се случи насилство, можат да се реализираат преку интегрирани и координирани одговори на насилството врз жените и девојките.

Координираниот одговор им користи и ги прави поефикасни институциите и телата/службите што го третираат проблемот со насилството врз жените. Со следењето на минималните стандарди, партнерските тела/служби можат да испорачуваат подоследни одговори. Јасната распределба на улогите и одговорностите придонесува секој сектор да може да напредува во областа на својата експертиза и секој професионалец да придонесува кон надополнување на работата на професионалците во другите сектори и тела/служби. Координацијата со другите сектори го зголемува капацитетот на кривичниот систем за кривично гонење на сторителите. Заедничките протоколи обезбедуваат јасни и транспарентни механизми за комуникација и отчетност помеѓу телата/службите. Координацијата значи дека жртвите/лицата кои преживеале насилство, сторителите и заедниците ќе добијат конзистентни пораки и одговори. Споделувањето на податоците помага при индивидуалното управување со предметите, обезбедува одговор кој е соодветен на проценетиот ризик, и може да послужи како извор на информации за следење и проценка на самата програма.

Координацијата резултира со поголемо влијание и опфат на програми, со помалку трошоци, преку здружување финансиски и човечки ресурси и со избегнување удвојување на напорите. Координацијата обезбедува можности за споделување ресурси, практични знаења, иновации и истражувања.

За заедниците, координацијата претставува испраќање јасни, конзистентни, унифицирани пораки дека насилството врз жените се зема сериозно предвид преку заштита и помош на жртвите/лицата кои преживеале насилство и со одвраќање и казнување на сторителите. Координацијата може да резултира во поголема свест на заедницата за достапноста на услуги за поддршка на жртвите/лицата кои преживеале насилство и да прати порака дека насилството врз жените нема да се толерира. Координацијата обезбедува повеќе можности членовите на заедницата, вклучувајќи ги и мажите и момчињата, да го слушнат гласот на жените, нивните искуства од насилството и за влијанието на насилството врз нив и нивните семејства. Стратегиите за учество на заедницата, кои го дефинираат насилството врз жените како проблем што се коси со човековите права и еднаквоста, нудат можности за соработка со останатите што работат на други прашања од областа на социјалната правда.

1.5

ЗАЕДНИЧКИ КОМПОНЕНТИ НА КООРДИНИРАНИОТ ОДГОВОР



Координираните одговори обично вклучуваат комбинација од следното	Партнерствата помеѓу секторите и тела/службите често се подобруваат со следното
<ul style="list-style-type: none"> • Рамка за мултисекторска соработка меѓу телата/службите • Координативен комитет или тело за следење на напредокот и развивање политика • Механизми за управување, работа и санкционирање на сторителите • Услуги за лица кои преживеале насилство, како што се здравствена поддршка, засолниште и застапување, вклучувајќи интеграција на правни лекови за граѓанска заштита со кривично-правниот процес 	<ul style="list-style-type: none"> • Редовни директни состаноци • Заеднички политики и протоколи изготвени од клучните тела/служби • Заедничко планирање активности и интервенции • Заедничка обука на вработените во партнерските организации/сектори • Размена на информации за лицата кои преживеале насилство и сторителите, истовремено почитувајќи ги приватноста и безбедноста • Континуирано собирање податоци за следење на напредокот и резултатите на случајот, и идентификување на добри и лоши практики
За координиран мултидисциплинарен одговор потребно е	Тело одговорно за координација може да биде
<ul style="list-style-type: none"> • Активно учество на голем број заинтересирани страни • Договор за најефикасниот начин да се одговори на насилството врз жените • Соработка, комуникација и размена на информации помеѓу тела/службите 	<ul style="list-style-type: none"> • Независно тело или специјализирана институција чија улога е координирање на клучните сектори • Коалиција на тела/служби што редовно одржуваат состаноци, вообичаено именувана како совет, комисија или работна група • Орган на високо ниво, вклучувајќи министри и/или директори на клучни институции

ПОГЛАВЈЕ 2:

РАМКА НА УПАТСТВА ЗА ПАКЕТОТ НЕОПХОДНИ УСЛУГИ

Рамката на упатства за испорака на квалитетни неопходни социјални услуги вклучува четири меѓусебно поврзани компоненти:

- **Принципи** што се основа за реализација на сите неопходни услуги.
- **Заеднички карактеристики** што опишуваат низа активности и пристапи што се заеднички во сите области и што го поддржуваат ефективното функционирање и испораката на услугите.
- **Неопходни услуги** што го поставуваат апсолутниот минимум на потребни услуги за да се обезбедат човековите права, безбедноста и добросостојбата на секоја жена, девојка или дете, жртва на насилство од интимен партнер и/или непартнерско сексуално насилство.
- **Основни елементи** што мора да бидат воспоставени за реализација на секоја неопходна услуга.

Пакет неопходни услуги: дијаграм на целокупната рамка

Принципи	Пристап базиран врз права	Унапредување на родовата еднаквост и зајакнување на жените	Соодветни на културата и возраста
	Пристап фокусиран на жртвата/лицето кое преживеало насилство	Безбедноста е најважна	Одговорност на сторителите
Заеднички Карактеристики	Достапност	Пристапност	
	Приспособливост	Соодветност	
	Приоритет на безбедноста	Информирана согласност и доверливост	
	Собирање податоци и ракување со информации	Ефективна комуникација	
	Поврзување со други сектори и институции преку упатување и координација		

Неопходни услуги и активности	Здравство	Правда и полициско работење	Социјални услуги
	<ol style="list-style-type: none"> Идентификација на лицата кои преживеале интимно партнерско насилство Примарна поддршка Грижа за повредените и итна медицинска помош Преглед и третман во случај на сексуален напад Процена и грижа за менталното здравје Документација (медицинско-правна) 	<ol style="list-style-type: none"> Превенција Првичен контакт Процена/истрага Процеси пред судење Судски процеси Одговорност на извршителите и обесштетување Процеси по судење Безбедност и заштита Помош и поддршка Комуникација и информации Координација на правосудниот сектор 	<ol style="list-style-type: none"> Информирање во кризни состојби Советување во кризни состојби Линии за помош Сместување на безбедна локација Материјална и финансиска помош Издавање, обновување, замена на документи за лична идентификација Правни и информации за правата, совети и застапување, вклучувајќи и во плуралните правни системи Психосоцијална поддршка и советување Поддршка со фокус на жените Услуги за деца за секое дете жртва на насилство Информации за заедницата, едукација и комуникација со заедницата Помош за економска независност, закрепнување и самостојност

Координација и управување со координација	
Национално ниво: неопходни активности	Локално ниво: неопходни активности
<ol style="list-style-type: none"> Креирање закони и политики Распределба на ресурси Дефинирање стандарди за воспоставување координирани одговори на локално ниво Инклузивни пристапи кон координирани одговори Овозможување развој на капацитетите на носителите на политики и одлуки, за координирани одговори на насилството врз жените и девојките Следење и евалуација на координацијата на национално и на локално ниво 	<ol style="list-style-type: none"> Создавање формални структури за локална координација и управување со координација Имплементација на координација и управување со координацијата

Основни елементи	Сеопфатна законодавна и правна рамка	Надзор над управувањето и отчетност	Ресурси и финансирање
	Обука и развој на човечки ресурси	Родово сензитивни политики и практики	Следење и евалуација

ПОГЛАВЈЕ 3:

УПАТСТВА ЗА НЕОПХОДНИ АКТИВНОСТИ ЗА КООРДИНАЦИЈА И УПРАВУВАЊЕ СО КООРДИНАЦИЈАТА

Упатствата за неопходните активности за координација и управување со координацијата опфаќаат две нивоа:

- Национално ниво – активности меѓу министерствата што играат улога во решавањето на насилството врз жените и девојките.
- Локално ниво – активности меѓу засегнатите страни на локално ниво.

3.1

УПАТСТВА ЗА НАЦИОНАЛНАТА КООРДИНАЦИЈА И УПРАВУВАЊЕ СО КООРДИНАЦИЈАТА НА НЕОПХОДНИТЕ УСЛУГИ

НЕОПХОДНА АКТИВНОСТ: 1. ЗАКОН И КРЕИРАЊЕ ПОЛИТИКИ

Законите и политиките засновани врз најдобрите практики и меѓународните стандарди и норми се од суштинско значење за водењето на формалните и неформалните процеси што ги поддржуваат координацијата и управувањето со координацијата. Исто така, тие треба да бидат засновани на докази и научени лекции преку директното искуство од координацијата.

СУШТИНСКИ ЕЛЕМЕНТИ	УПАТСТВА
1.1 Закони и политики за одговор на насилството врз жените и девојките	<ul style="list-style-type: none">• Да се осигури постоење на сите закони и политики за информирано разбирање за родова еднаквост и недискриминација.• Да се осигури дека одговорите на насилството врз жените се засноваат врз пристап што е фокусиран на жртвите, стандардите за човекови права за безбедност на жртвите и одговорност на сторителите.• Справување со сите форми на насилство врз жените, преку обезбедување одговори кои се соодветни на специфичните форми на насилство.• Да се обезбеди учество – инклузивен пристап во креирањето политики преку користење на знаењата и повратни информации од жртвите/лицата кои преживеале насилство, невладините организации и другите чинители што работат директно со жртвите/лицата кои преживеале насилство и со сторителите.• Создавање и зајакнување на владините тела/служби, организации и други структури што имаат улога во одговорот на насилството врз жените.• Да се вклучи искуството на националните и локалните иницијативи за координација во креирањето на националните политики.
1.2 Закони и политики за координација на неопходните услуги на национално и на локално ниво	<ul style="list-style-type: none">• Воспоставување правна и политичка рамка за координација, заснована врз најдобрите практики кои го вклучуваат заедничко разбирање на насилството врз жените, која може да се приспособи на потребите на земјата.• Развивање и/или ажурирање на националните акциски планови за да се утврдат механизми и буџети за координација на неопходните услуги.• Потребна е соработка меѓу телата/службите што работат на одговор на насилството врз жените.• Идентификување конкретна одговорност за координацијата на поединечни тела/служби, вклучувајќи ги женските организации.• Потребно е соодветно споделување информации помеѓу телата/службите, чии приоритети се одговорноста на сторителите и доверливоста на жртвите/лицата кои преживеале насилство.• Да се дефинираат одговорностите за обезбедување на финансиски средства.• Треба да се забрани задолжително пријавување поединечни случаи помеѓу координативните тела/служби, освен во случаи на непосредна опасност, за деца жртви или за посебна ранливост.⁷• Потребна е оптимална достапност на правосудните, полициските, социјалните и здравствените услуги за да се задоволат потребите на жртвите и лицата кои преживеале насилство.

⁷ See World Health Organization, Responding to intimate partner violence and sexual violence against women, WHO clinical and policy guidelines, p. 40. http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/85240/1/9789241548595_eng.pdf.

НЕОПХОДНА АКТИВНОСТ: 2. РАСПРЕДЕЛБА НА РЕСУРСИ

За остварување на координацијата и управувањето со координацијата треба да се обезбедат ресурси за техничка експертиза, системи и процеси и овластување за извршување на потребните функции и активности.

СУШТИНСКИ ЕЛЕМЕНТИ	УПАТСТВА
2.1 Соодветно финансирање и други ресурси за координација и управување со координацијата	<ul style="list-style-type: none">• Обезбедување соодветна финансиска поддршка, персонал, експертиза и техничка поддршка на национално ниво, за да се координира креирањето на политиките.• Обезбедување доволно ресурси за национално и локално ниво за обезбедување, координирање и финансирање услуги и ефективно спроведување на законите и политиките.• Давање приоритет на финансирање и ресурси за невладините организации и граѓанското општество, за да им се овозможи нивно лидерство во обезбедувањето и координирањето на услугите.• Да се финансираат истражувања за следење и утврдување на ефективностата на механизмите за координација и резултатите од координираното испорачување услуги.• Да се обезбедат упатства за проценка на трошоците за координирање на услугите.• Да се воспостават механизми за обезбедување навремено финансирање.• Да се осигури широко учество и транспарентност во процесот на распределба на буџетот.• Да се следи трошењето на ресурси за да се промовира отчетноста.• Онаму каде што клучните ресурси сè уште не се воспоставени, треба да се обезбеди мобилизација на ресурсите.
2.2 Координација меѓу релевантните субјекти за креирање политики на национално ниво	<ul style="list-style-type: none">• Промовирање заедничко разбирање меѓу сите даватели на неопходни услуги за причините и последиците од насилството врз жените и девојките.• Интегрирање на прашањето за насилство врз жените и девојките во сите релевантни области на политики, вклучувајќи создавање и зајакнување на ентитети од јавниот сектор што се посветени на правата на жените.• Идентификување и премостување на пречките за ефикасна координација на ниво на креирање политики и имплементација.• Усогласување на пораките во јавното образование.

НЕОПХОДНА АКТИВНОСТ: 3. ПОСТАВУВАЊЕ СТАНДАРДИ ЗА ВОСПОСТАВУВАЊЕ КООРДИНАЦИЈА НА ЛОКАЛНО НИВО

Стандардите помагаат во создавањето конзистентни механизми и процеси, што овозможуваат отчетност на координираните одговори. Тие се важни во разјаснувањето на очекувањата од координираните системи, како и од засегнатите страни вклучени во координацијата

СУШТИНСКИ ЕЛЕМЕНТИ	УПАТСТВА
<p>3.1 Стандарди за создавање локален координиран одговор</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Договор меѓу учесниците за заедничко разбирање на насилството врз жените и девојките. • Договор за примарните цели: безбедност на жртвите, одговорност на сторителот, одговорност на институцијата. • Улогата на жртвите, лицата кои преживеале насилство и нивните претставници како носители и/или примарни извори на информации во процесот, без да се создаде ризик за нивната безбедност. • Договор дека државните институции, а не жртвите/лицата кои преживеале насилство се одговорни за решавање на насилството. • Основни барања за формални протоколи/меморандуми за разбирање за локална координација, вклучувајќи механизми за соработка и координација на услугите. • Улоги и одговорности на телата/службите и лицата вклучени во координираниот одговор. • Специфични стандарди за потребите на девојките. • Обврсаност за распределба на ресурси за координација од страна на телата/службите што учествуваат. • Ефикасно користење на ресурсите преку избегнување непотребно удвојување на услугите. • Учество на сите клучни страни⁸. • Учество од недоволно застапени или маргинализирани групи. • Идентификација на лидери од заедницата, поддршка и јакнење на нивните напори. • Подигнување на свеста на заедницата за насилството врз жените и девојките и достапноста до неопходните услуги.
<p>3.2 Стандарди за отчетност на институцијата за координација</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Да се користат стратегии и интервенции што се безбедни, ефективни и засновани врз најдобрите практики. • Да се дефинираат улогите на телата/службите што учествуваат. • Да се спроведат внатрешни и надворешни ревизии, за да се осигури отчетност на институцијата во спроведувањето на координацијата. • Широка вклученост на засегнатите страни. • Идентификување на пречките за безбедност и услугите и потребите кои не се задоволени, врз основа на повратни информации од жртвите/лицата кои преживеале насилство. • Следење на координацијата на одговорите од страна на полицијата и правосудниот сектор, социјалните служби и здравствениот сектор. • Да се спроведуваат последователни активности за проверка на исходот на случаите, за да се подобрат одговорите (вклучително и преглед на смртни случаи за да се намали ризикот од понатамошни убиства). • Да се создаде меѓуинституционален систем за следење, за да се овозможи размена на информации помеѓу телата/службите и следење на напредокот на жртвата/лицето кое преживеало насилство низ системот. • Да се усвојат и применуваат кодекси за етичко однесување на вработените и волонтерите во телата/службите што учествуваат во координираниот одговор.
<p>3.3 Системи за евидентирање и пријавување податоци</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Треба да постои договор за користење заедничка терминологија за целата евиденција и известување. • Потребно е секоја институција да чува податоци за следење и евалуација. • Да се добие согласност од жртвите и лицата кои преживеале насилство, пред да се евидентираат податоците за лична идентификација. • Заштита на доверливоста и приватноста на жртвите/лицата кои преживеале насилство, при собирање, евидентирање и пријавување на податоците за лична идентификација. • Да се дозволи пристап до овие податоци само на поединци и на субјекти што ќе докажат дека им се потребни тие информации. • Безбедност на личните податоци. • Анонимност на податоците што се користат за следење и евалуација.

⁸ Клучните страни вклучуваат жртви/ лица кои преживеале насилство и нивните претставници, социјалните служби, здравствениот сектор, даватели на правна помош, полицијата, обвинителите и судиите. Тие можат да вклучуваат и други владини институции или организации на граѓанското општество, како што се институциите за заштита на децата и образовниот сектор.

НЕОПХОДНА АКТИВНОСТ: 4. ИНКЛУЗИВНИ ПРИСТАПИ ЗА КООРДИНИРАНИ ОДГОВОРИ

Координираните одговори мора да гарантираат дека ги земаат предвид различните искуства и потребите на жените и девојките жртви на насилство, при дефинирањето и следењето, како и преку охрабрување за нивно учество во овој вид активности.

СУШТИНСКИ ЕЛЕМЕНТИ	УПАТСТВА
4.1 Механизми за учество	<ul style="list-style-type: none">• Да се разбере како насилството врз жените и девојките влијае врз различни заедници на различни начини (особено жени и девојки жртви на повеќе форми на дискриминација) на сите нивоа на креирање политики и координација.• Развивање модели за мапирање/архивирање за да се идентификуваат маргинализираните и ранливите групи.• Да се вклучи застапеноста на маргинализираните и ранливите групи, во сите фази на креирање политики и координација (планирање, креирање политики, имплементација, следење и евалуација).• Треба да се осигури дека младите жени и девојки ќе бидат внимателно сослушани, имајќи ги предвид ранливите околности со кои се соочуваат.• Стратегиите треба да бидат приспособени на специфичните проблеми со кои се соочуваат различни групи.• Да се воочи и предвиди потенцијалниот ризик од учеството на жртвите/лицата кои преживеале насилство.• Да се анализираат податоците, за да се идентификуваат отежнувачките околности за одредени групи.• Да се дефинираат процеси за идентификување на ненамерни последици за да се обезбедат точни претпоставки и развој на процесот.

НЕОПХОДНА АКТИВНОСТ: 5. ОВОЗМОЖУВАЊЕ РАЗВОЈ НА КАПАЦИТЕТИТЕ НА НОСИТЕЛИТЕ НА ПОЛИТИКИ И ОДЛУКИ ЗА КООРДИНИРАНИ ОДГОВОРИ

На институциите, организациите и нивниот персонал им се потребни поддршка и обука за да обезбедат ефикасна координација. Заедничката или меѓусекторската обука може ефикасно да им помогне на професионалците во различни сектори, да стекнат заедничко разбирање за насилството врз жените и да имаат пристап до современи докази за ефективни одговори.

СУШТИНСКИ ЕЛЕМЕНТИ	УПАТСТВА
5.1 Развој на капацитети	<ul style="list-style-type: none">• Да се обезбедат ресурси и насоки за организациска и финансиска стабилност, квалитет и раст на програмата.• Да се обезбеди обука за националните и регионалните носители на политики, за координиран одговор на насилството врз жените и девојките.• Вклучување и комбинирање на програмите за градење капацитети за координација со други тековни иницијативи за градење капацитети во секторите.
5.2 Мултидисциплинарни стандарди за обука и меѓусекторска обука	<ul style="list-style-type: none">• Онаму каде што е можно, треба да им се овозможи на претставнички на жртвите/лицата кои преживеале насилство водечка улога во развојот и спроведување обука наменета за сите актери даватели на услуги во системот на заштита.• Спроведување на основна обука за заедничко разбирање на насилството врз жените и девојките, прифаќање на заеднички дефиниции и презентирање на начините на интервенцијата од страна на секој вклучен сектор, со кои се придонесува за подобрување на безбедноста на жртвите/лицата кои преживеале насилство.• Учење на техники на ефективна координација.• Потребно е обуката да биде редовна и континуирана, за да се осигури дека стекнатото знаење и најдобрите практики ќе бидат вклучени при справувањето со насилството врз жените и девојките.

НЕОПХОДНА АКТИВНОСТ: 6. СЛЕДЕЊЕ И ЕВАЛУАЦИЈА НА КООРДИНАЦИЈАТА НА НАЦИОНАЛНО И НА ЛОКАЛНО НИВО

Следењето и евалуацијата обезбедуваат можности да се разбере и да се научи како функционираат координираните системи. Споделувањето на наодите од следењето и евалуацијата, овозможува координираните одговори да се подобрат, но и да им се даде можност за заинтересираните страни да учествуваат и да донесуваат одлуки за подобрувања.

СУШТИНСКИ ЕЛЕМЕНТИ	УПАТСТВА
6.1 Стандарди за следење и евалуација за национално и на локално ниво	<ul style="list-style-type: none"> • Дефинирање реални краткорочни, среднорочни и долгорочни цели. • Да се користат квалитативни и квантитативни показатели за ефикасноста на координацијата. • Дефинирање на системи за мерење на постигнувањето на целите. • Во системите за мерење да се вклучат базични податоци, за да се осигура мерливост на резултатите. • Анализа на резултатите од координираниот одговор. • Идентификување на пречките за успешна координација и можни решенија за нивно надминување. • Вклучување на научените лекции во идните политики и практики.
6.2 Споделување и известување за добрата практика и наодите од следењето и евалуацијата	<ul style="list-style-type: none"> • Да се идентификуваат најдобрите практики и научени лекции. • Да се идентификуваат проблемите и можните решенија. • Информации што се научени од локалното следење и евалуација да се вметнат во националната агенда.
6.3 Транспарентност во обезбедување на доверливоста и минимизирање на ризикот	<ul style="list-style-type: none"> • Упатствата, стандардите и политиките треба да бидат широко достапни. • Да се користи едноставен јазик во упатствата, стандардите и политиките. • Да се изготват упатства, стандарди и политики достапни на сите јазици што се користат во заедницата. • Да се овозможи резултатите од следењето и евалуацијата на процесот на координирање да бидат достапни за јавноста. • Да се овозможи наодите за влијанието на координацијата врз маргинализираните и ранливите групи да им бидат соодветно достапни на тие групи. • Да се идентификува степенот на проблемот во редовно објавените извештаи; на пример, достапноста на услугите за жртвите и лицата кои преживеале насилство, користењето услуги од жртвите/лицата кои преживеале насилство, како и за одговорноста на сторителите.

3.2

УПАТСТВА ЗА КООРДИНАЦИЈА НА ЛОКАЛНО НИВО И УПРАВУВАЊЕ СО КООРДИНАЦИЈАТА НА НЕОПХОДНИТЕ УСЛУГИ

НЕОПХОДНА АКТИВНОСТ: 1. СОЗДАВАЊЕ ФОРМАЛНА СТРУКТУРА ЗА ЛОКАЛНА КООРДИНАЦИЈА И УПРАВУВАЊЕ СО КООРДИНАЦИЈАТА

Формалните структури за локална координација и управување со координацијата го поддржуваат учеството на локалните институции и организации и овозможуваат сеопфатни механизми што се разбирливи и отчетни пред засегнатите страни и заедницата.

СУШТИНСКИ ЕЛЕМЕНТИ	УПАТСТВА
1.1 Стандарди за координација	<p>Формалните структури мора да се осигураат дека вклучуваат стандарди што:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Се во согласност со меѓународните стандарди за човекови права. • Го прифаќаат пристапот насочен кон жртвите/лицата кои преживеале насилство, заснован врз човековото право на жените и девојките да бидат ослободени од насилство. • Ја вклучуваат одговорноста на сторителите.

НЕОПХОДНА АКТИВНОСТ: 2. ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА НА КООРДИНАЦИЈАТА И УПРАВУВАЊЕ СО КООРДИНАЦИЈАТА

Ефективното спроведување на координацијата на локално ниво и управувањето со координацијата треба да бидат водени од акциски план што е усогласен со стратегијата на национално ниво и што е развиен преку консултативен процес. Договорите и стандардните оперативни процедури што се споделени помеѓу организациите учеснички и се достапни за заедниците ќе ги поддржат напорите за ефективно функционирање на локалната координација.

СУШТИНСКИ ЕЛЕМЕНТИ	УПАТСТВА
<p>2.1 Акциски план</p>	<p>Акциските планови на локално ниво треба:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Да се усогласат со законите и политиките, како и со националната стратегија и стандардите за координација и управување со координацијата. • Да ги идентификуваат локалните потреби и недостатоци. • Да бидат развиени преку консултативен процес во кој се вклучени клучните засегнати страни, особено жртвите/лицата кои преживеале насилство и нивните претставници. • Да ги идентификуваат приоритетите. • Да дефинираат конкретни активности што треба да се спроведат, вклучувајќи временски рокови, поединечни одговорности на вклучените страни, неопходни ресурси и показатели за мерење на напредокот. • Да идентификуваат можни ресурси и да преземаат напори за нивно обезбедување. • Да креираат врски со други локални чинители што го третираат насилството врз жените и девојките. • Да ги информираат сите релевантни засегнати страни што не биле вклучени во изготвувањето на акцискиот план.
<p>2.2 Договори за членство и учество на институциите во механизмите за координација</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Да се развијат мисија и визија за координативниот механизам за заедничко разбирање на насилството врз жените и девојките. • Да се идентификува составот на координативниот механизам (вклучувајќи ги и претставниците на правдата, социјалните служби, здравствената заштита и граѓанското општество, вклучително и маргинализирани групи и други релевантни страни). • За претставниците на телата/службите/институциите да се предвиди да имаат овластување за донесување одлуки во име на телата/службите кои ги претставуваат. • Да се дефинираат улогите и одговорностите на претставниците. • Да се дефинира структурата за претседавање и за мандатот. • Да се утврди распоред на состаноци. • Да се утврди процес на одлучување. • Да се утврди процес за решавање жалби и за обезбедување отчетност. • Да се дефинира процес на ревизија за функционирањето на координативниот механизам, вклучувајќи временски рамки за завршување на работата. • Дефинирање групни правила (на пример, доверливост). • Споделување информации со посебно идентификувани релевантни засегнати страни.

<p>2.3 Управување со предмети/процес на проверка на предметите</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Давање приоритет на безбедноста на жртвите/лицата кои преживеале насилство над зачувувањето на семејството или други цели. • Да се поттикне учество на жртвите и лицата кои преживеале насилство преку информиран избор (на пример, право да се одлучи кон кои услуги ќе се пристапи, како и дали да учествува во правните процеси). • Обезбедување пристапни услуги за жртвите/лицата кои преживеале насилство, земајќи ги предвид географската пристапност, достапноста на давателите на услуги, разбирливоста на информациите, итн. • Да се обезбеди континуирана проценка на ризик и планирање на безбедноста. • Да постои договор како ќе се одговори на ситуации на зголемен ризик. • Да се дефинира процес што ќе ги има предвид потребите на децата жртви на насилство, директно, или како резултат на насилство кон родител. • Треба да се осигури дека давателите на услуги се соодветно обучени и квалификувани. • Да се овозможи меѓусекторска обука. • Да се обезбеди брз и соодветен одговор на насилството и на прекршувањето на судските одлуки од страна на службите.
<p>2.4 Стандардни оперативни процедури на механизмите за координација</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Мапирање на локални даватели на услуги. • Заедничко разбирање и принципи на испорака на услугите меѓу давателите на услуги. • Да се утврди протокол за упатување и интеракции помеѓу давателите на услуги. • Да се спроведе меѓусекторска обука во согласност со договорените стандарди. • Воспоставување врски со трети лица (на пример, училишта). • Практикување на транспарентност, согласно одредбите за доверливост.
<p>2.5 Свеста на заедницата за насилство врз жените и девојките</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Да се обезбедат активности за подигнување на свеста во заедницата (на пример, соопштенија за телевизија и радио, пораки од социјални медиуми, билборди, објавување извештаи).
<p>2.6 Следење и евалуација</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Да се идентификуваат целта, обемот и временската рамка за следење и евалуација. • Фокус на следењето и евалуацијата на функционирањето на координираниот одговор на насилство врз жените и девојките. • Усогласување со националната рамка за следење и евалуација. • Идентификување основни линии и показатели за мерење на напредокот. • Телата/службите (учесниците во координацијата) да собираат и да споделуваат податоци за кои претходно се договориле. • Развивање на капацитети и ресурси за следење и евалуација. • Да се вклучат жртвите/лицата кои преживеале насилство во процесот на следење и евалуација. • Следење на финансирањето. • Известување за наодите од следењето и евалуацијата, до национално или регионално надзорно тело. • Усогласеност со барањата за начинот и формата на известување на ентитетот од повисоко ниво.

ПОГЛАВЈЕ 4.

АЛАТКИ И ИЗВОРИ

Multi-Sectoral Programme on Violence Against Women is being implemented jointly by the Government of Bangladesh and Government of Denmark under the Ministry of Women and Children Affairs. <http://www.mspvaw.gov.bd>

„Моделот Дулут“ е начин на размислување што континуирано се развива, за тоа како една заедница може заеднички да работи во насока на спречување на семејното насилство. Уште на почетокот на 1980-тите, Дулут – мала заедница во Северна Минесота – е иноватор на начините како да се изведат сторителите пред лицето на правдата и како да се заштитат жртвите, [http:// www.theduluthmodel.org](http://www.theduluthmodel.org)

National Policy Framework Management Of Sexual Offence Matters, Department of Justice and Constitutional Development, Pretoria, South Africa. <http://www.justice.gov.za/vg/sxo/2012-draftNPF.pdf>

Programming Module on Coordinated Responses (forthcoming) - Virtual Knowledge Centre to End Violence Against Women and Girls, www.endevawnow.org (available January 2016)

