



HỢP PHẦN 5

# ĐIỀU PHỐI VÀ QUẢN TRỊ ĐIỀU PHỐI

**Gói Dịch vụ Thiết yếu dành cho  
Phụ nữ và Trẻ em gái bị bạo lực**

*Những yếu tố cốt lõi và Hướng dẫn về chất lượng*







# HỢP PHẦN 5

Điều phối và quản trị điều phối

## Gói dịch vụ thiết yếu bao gồm 5 hợp phần

Hợp phần 1. Tổng quan và Giới thiệu	Hợp phần 2. Y tế	Hợp phần 3. Tư pháp và Hành pháp	Hợp phần 4. Dịch vụ xã hội	Hợp phần 5. Điều phối và quản trị điều phối
<p><b>Chương 1:</b> Giới thiệu về Gói dịch vụ thiết yếu</p> <p>1.1 Giới thiệu 1.2 Bối cảnh 1.3 Mục đích và phạm vi 1.4 Ngôn ngữ và thuật ngữ</p>	<p><b>Chương 1:</b> Giới thiệu các dịch vụ y tế thiết yếu</p> <p>1.1 Giới thiệu 1.2 Mục đích và phạm vi 1.3 Ngôn ngữ và thuật ngữ</p>	<p><b>Chương 1:</b> Giới thiệu các dịch vụ tư pháp và hành pháp thiết yếu</p> <p>1.1 Giới thiệu 1.2 Mục đích và phạm vi 1.3 Ngôn ngữ và thuật ngữ</p>	<p><b>Chương 1:</b> Giới thiệu các dịch vụ xã hội thiết yếu</p> <p>1.1 Giới thiệu 1.2 Bối cảnh 1.3 Ngôn ngữ và thuật ngữ</p>	<p><b>Chương 1:</b> Giới thiệu các hành động cần thiết để điều phối và quản trị điều phối</p> <p>1.1 Giới thiệu 1.2 Mục đích và phạm vi 1.3 Ngôn ngữ và thuật ngữ</p>
<p><b>Chương 2</b> Những nguyên tắc, đặc điểm chung và yếu tố nền tảng</p> <p>2.1 Nguyên tắc 2.2 Những đặc điểm chung của các dịch vụ thiết yếu 2.3 Những yếu tố nền tảng</p>	<p><b>Chương 2</b> Khuôn khổ Gói dịch vụ thiết yếu</p> <p>2.1 Khuôn khổ chung 2.2 Những điểm đặc thù riêng của khung các dịch vụ y tế thiết yếu</p>	<p><b>Chương 2</b> Khuôn khổ Gói dịch vụ thiết yếu</p> <p>2.1 Khuôn khổ chung 2.2 Những điểm đặc thù riêng của khung các dịch vụ tư pháp và hành pháp thiết yếu</p>	<p><b>Chương 2</b> Khuôn khổ Gói dịch vụ thiết yếu</p> <p>2.1 Khuôn khổ chung 2.2 Những điểm đặc thù riêng của khung các dịch vụ xã hội thiết yếu</p>	<p><b>Chương 2</b> Khuôn khổ Gói dịch vụ thiết yếu</p> <p>2.1 Khuôn khổ chung</p>
<p><b>Chương 3</b> Hướng dẫn sử dụng công cụ này</p> <p>3.1 Khuôn khổ hướng dẫn của các dịch vụ thiết yếu</p>	<p><b>Chương 3</b> Hướng dẫn dành cho các dịch vụ y tế thiết yếu</p>	<p><b>Chương 3</b> Hướng dẫn dành cho các dịch vụ tư pháp và hành pháp thiết yếu</p>	<p><b>Chương 3</b> Hướng dẫn dành cho các dịch vụ xã hội thiết yếu</p>	<p><b>Chương 3</b> Hướng dẫn dành cho các hành động điều phối và quản trị điều phối thiết yếu</p> <p>3.1. Hướng dẫn công tác điều phối và quản trị điều phối các dịch vụ thiết yếu ở cấp quốc gia 3.2. Hướng dẫn điều phối và quản trị điều phối các dịch vụ thiết yếu ở cấp địa phương</p>
<p><b>Chương 4</b> Công cụ và tài liệu tham khảo</p>	<p><b>Chương 4</b> Công cụ và tài liệu tham khảo</p>	<p><b>Chương 4</b> Công cụ và tài liệu tham khảo</p>	<p><b>Chương 4</b> Công cụ và tài liệu tham khảo</p>	<p><b>Chương 4</b> Công cụ và tài liệu tham khảo</p>

# LỜI CẢM ƠN

**Bộ tài liệu hướng dẫn này sẽ không thể xây dựng được nếu thiếu:**

Sự dũng cảm của rất nhiều phụ nữ từng bị bạo lực và đã lên tiếng về những trải nghiệm của mình, và các nhà hoạt động, đặc biệt là các tổ chức trên toàn cầu, những người đã tích cực vận động đưa ra gói dịch vụ phù hợp, và tích cực hỗ trợ phụ nữ là đối tượng bị bạo lực.

Nỗ lực của các chính phủ với những hành động nhằm chấm dứt bạo lực với phụ nữ thông qua các cải cách pháp luật, sáng kiến về chính sách, và thực hiện các chương trình phòng ngừa và ứng phó bạo lực.

Các nhà tài trợ chính cho Chương trình chung của Liên Hợp Quốc về Gói dịch vụ thiết yếu dành cho phụ nữ và trẻ em gái bị bạo lực, bao gồm chính phủ Australia và Tây Ban Nha.

Các nhà hoạt động thực tế ở nhiều lĩnh vực khác nhau, các nhà nghiên cứu, đại diện các chính phủ đã có mặt và tham gia tất cả các hội thảo Tham vấn Kỹ thuật cấp toàn cầu về chương trình này (thông tin chi tiết về đại biểu tham dự có thể xem tại [www.endvawnow.org](http://www.endvawnow.org), phần Dịch vụ thiết yếu).

Cam kết liên tục của Liên Hợp Quốc về việc xây dựng các chương trình và hành động ứng phó với bạo lực nhằm vào phụ nữ. Các cơ quan của Liên Hợp Quốc tham gia hỗ trợ việc điều chỉnh và/hoặc xây dựng các hướng dẫn này đã chia sẻ thời gian và kiến thức của mình để bảo đảm tiếp tục cải thiện việc cung cấp các dịch vụ cho phụ nữ và trẻ em gái bị bạo lực. Xin cảm ơn đại diện các cơ quan sau vì sự cam kết và ý kiến đóng góp: Tania Farha và Riet Groenen (UN Women), Upala Devi và Luis Mora (UNFPA), Claudia Garcia Moreno và Avni Amin (WHO), Suki Beavers, Niki Palmer và Charles Chauvel (UNDP) và Claudia Baroni và Sven Pfeiffer (UNODC).

Các chuyên gia tư vấn là Bà Eileen Skinnider và Bà Janice Watt đã giúp tổng hợp và điều chỉnh toàn bộ các hướng dẫn được xây dựng cho bộ tài liệu này.



# MỤC LỤC

---

<b>CHƯƠNG 1. GIỚI THIỆU</b>	<b>6</b>
<b>1.1 GIỚI THIỆU</b>	<b>6</b>
<b>1.2 MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI</b>	<b>6</b>
<b>1.3 NGÔN NGỮ VÀ THUẬT NGỮ</b>	<b>7</b>
<b>1.4 TẦM QUAN TRỌNG CỦA VIỆC ĐIỀU PHỐI VÀ QUẢN TRỊ</b>	<b>8</b>
<b>1.5 NHỮNG CẤU PHẦN CHÍNH CỦA BIỆN PHÁP ỨNG PHÓ CÓ ĐIỀU PHỐI</b>	<b>10</b>

---

<b>CHƯƠNG 2. KHUÔN KHỔ GÓI DỊCH VỤ THIẾT YẾU</b>	<b>11</b>
--	-----------

---

<b>CHƯƠNG 3. HƯỚNG DẪN HÀNH ĐỘNG THIẾT YẾU ĐỂ ĐIỀU PHỐI VÀ QUẢN TRỊ ĐIỀU PHỐI</b>	<b>13</b>
<b>3.1 HƯỚNG DẪN ĐIỀU PHỐI VÀ QUẢN TRỊ ĐIỀU PHỐI CÁC DỊCH VỤ THIẾT YẾU Ở CẤP QUỐC GIA</b>	<b>13</b>
<b>3.2 HƯỚNG DẪN ĐIỀU PHỐI VÀ QUẢN TRỊ ĐIỀU PHỐI CÁC DỊCH VỤ THIẾT YẾU Ở CẤP ĐỊA PHƯƠNG</b>	<b>18</b>

---

<b>CHƯƠNG 4. CÔNG CỤ VÀ TÀI LIỆU THAM KHẢO</b>	<b>20</b>
--	-----------

## CHƯƠNG 1.

# GIỚI THIỆU

### 1.1 GIỚI THIỆU

Hướng dẫn cho **các hành động cần thiết để điều phối và quản trị điều phối** nhằm mục đích chỉ dẫn cho các dịch vụ thiết yếu để phối hợp cùng nhau một cách chính thức và không chính thức nhằm bảo đảm cung cấp một ứng phó toàn diện lấy phụ nữ và trẻ em gái làm trung tâm (và con của họ khi cần thiết). Các hướng dẫn này được xây dựng với trọng tâm hướng tới các nước có thu nhập thấp và trung bình trong các bối cảnh ổn định, nhưng cũng có thể áp dụng với các nước có thu nhập cao.

Các hướng dẫn này là một phần của Gói dịch vụ thiết yếu nhằm mục đích cung cấp cho tất cả phụ nữ và trẻ em gái từng bị bạo lực trên cơ sở giới được tiếp cận tốt hơn tới các dịch vụ đa lĩnh vực, có điều phối và có chất lượng.

Gói dịch vụ thiết yếu phản ánh những yếu tố cốt lõi của các ứng phó đa ngành, có điều phối dành cho phụ nữ và trẻ em gái bị bạo lực và bao gồm hướng dẫn cho các dịch vụ y tế, tư pháp và hành pháp và các dịch vụ xã hội cũng như các cơ chế điều phối và quản trị.

### 1.2 MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI

Mục đích của Hướng dẫn này là hỗ trợ các quốc gia trong việc cung cấp dịch vụ cho mọi phụ nữ và trẻ em gái là nạn nhân và người trải qua bạo lực, trong nhiều bối cảnh và hoàn cảnh khác nhau.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>. Các yếu tố, tiêu chuẩn chất lượng và hướng dẫn này không áp dụng với các bối cảnh nhân đạo trong đó đòi hỏi những cân nhắc khác

Hướng dẫn cho các hành động cần thiết để điều phối và quản trị điều phối cần được đọc chung với Hợp phần 1: Tổng quan và giới thiệu, trong đó vạch ra những nguyên tắc, đặc điểm chung và yếu tố cốt lõi được áp dụng trong mọi dịch vụ thiết yếu. Các hướng dẫn này cũng bổ sung cho hướng dẫn về dịch vụ y tế (Hợp phần 2), dịch vụ tư pháp và hành pháp (Hợp phần 3) và dịch vụ xã hội (Hợp phần 4)

#### Điều phối và quản trị điều phối

Một cách tiếp cận nhất quán đa ngành giữa các cơ quan để ứng phó với bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái có vai trò thiết yếu trong việc bảo vệ nạn nhân và người trải qua bạo lực do bạo tình hoặc bạo lực tình dục do người không phải bạo tình gây ra khỏi bị nguy hại thêm khi ứng phó với bạo lực. Các hệ thống được điều phối với nhau sẽ có tác động lớn hơn trong việc ứng phó với bạo lực, cũng như hiệu quả cao hơn so với các cơ quan hoạt động riêng rẽ. Các hướng dẫn về điều phối và quản trị điều phối của các Dịch vụ thiết yếu nhằm mục đích bảo đảm những lợi ích của một cách tiếp cận có sự điều phối.

Hướng dẫn này được thiết kế để bảo đảm rằng các dịch vụ của tất cả các ngành được điều phối và quản trị để ứng phó một cách toàn diện, lấy phụ nữ và trẻ em làm trung tâm, và có trách nhiệm giải trình với nhau cũng như với nạn nhân và người trải qua bạo lực. Phạm vi của công cụ này là ở sự điều phối và quản trị điều phối giữa các dịch vụ thiết yếu ở cấp quốc gia và cấp địa phương. Ở một số nước, một số chức năng điều phối và quản trị điều phối có thể được thực hiện ở các cấp trung gian của chính quyền, tuy nhiên, tài liệu này chỉ đề cập đến cấp quốc gia và cấp địa phương để đảm bảo sự rõ ràng



và thống nhất. Các hướng dẫn tập trung vào việc bảo đảm cách tiếp cận liên cơ quan thống nhất trong việc ứng phó với bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái, bảo vệ nạn nhân và người trải qua bạo lực khỏi những tổn hại trong tương lai. Mặc dù có thể áp dụng với các hình thức bạo lực với phụ nữ khác, nhưng tài liệu này chủ yếu dành cho các trường hợp bạo lực do bạn tình

### 1.3

## NGÔN NGỮ VÀ THUẬT NGỮ

**Điều phối** là yếu tố trung tâm của việc ứng phó với bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái. Đây là yêu cầu của các chuẩn mực quốc tế nhằm bảo đảm rằng sự ứng phó với bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái mang tính toàn diện, đa ngành, có sự điều phối, có hệ thống và bền vững. Đó là một quá trình được quản trị bởi luật pháp và chính sách. Nó bao gồm nỗ lực phối hợp của các nhóm và nhân sự trong nhiều lĩnh vực cũng như các cơ quan từ tất cả các ngành liên quan nhằm triển khai các luật, chính sách, thủ tục và thoả thuận, đồng thời truyền thông và phối hợp để ngăn ngừa và ứng phó với bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái. Việc điều phối được tiếp hành ở cấp quốc gia giữa các bộ, ngành đóng vai trò trong việc giải quyết loại hình bạo lực này, ở cấp địa phương giữa các nhà cung cấp dịch vụ ở địa phương, giữa các bên liên quan, và ở một số nước, là ở các cấp độ trung gian của chính quyền giữa cấp quốc gia với cấp địa phương. Việc điều phối cũng được tiến hành giữa các cấp khác nhau của chính quyền.

**Các yếu tố cốt lõi** là những đặc điểm hoặc thành phần của các dịch vụ thiết yếu được áp dụng trong mọi hoàn cảnh và bảo đảm sự vận hành hiệu quả của các dịch vụ.

**Các dịch vụ thiết yếu** bao gồm một loạt những dịch vụ cốt lõi được cung cấp bởi các ngành y tế, dịch vụ xã hội, tư pháp và hành pháp. Các dịch vụ ở mức tối thiểu cần bảo đảm các quyền, sự an toàn và sức khoẻ của mọi phụ nữ và trẻ em gái từng bị bạo lực trên cơ sở giới.

**Bạo lực trên cơ sở giới** là “mọi hành vi bạo lực nhằm vào cá nhân phụ nữ vì người đó là phụ nữ hoặc có tác động lớn đến phụ nữ nói chung”.<sup>2</sup>

2. CEDAW, Khuyến nghị chung số 19, đoạn 6

và bạo lực tình dục do người không phải bạn tình gây ra, bao gồm các nhu cầu đặc biệt của những trẻ em gái để có thể tiếp cận các dịch vụ này. Trọng tâm chính là ứng phó với bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái (và con của họ) sau khi bạo lực xảy ra, và có hành động ở những giai đoạn sớm nhất hoặc có can thiệp để ngăn ngừa bạo lực tái diễn.

**Quản trị điều phối** gồm hai cấu phần chính. Cấu phần thứ nhất là việc xây dựng các luật và chính sách cần thiết để thực hiện và hỗ trợ việc điều phối các dịch vụ thiết yếu nhằm xoá bỏ và ứng phó với bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái. Cấu phần thứ hai là quá trình yêu cầu các bên liên quan thực hiện trách nhiệm giải trình đối với việc thực thi nghĩa vụ của mình trong việc ứng phó với bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái, và quá trình kiểm tra, giám sát và đánh giá thường xuyên việc ứng phó đó. Việc quản trị được tiến hành cả ở cấp quốc gia và cấp địa phương.

**Bạo lực do chồng/bạn tình gây ra** là “hình thức bạo lực phổ biến nhất mà phụ nữ trên toàn cầu từng bị trải qua ... và bao gồm các hành vi mang tính cưỡng bức về tình dục, tâm lý và thể chất nhằm vào phụ nữ trưởng thành và phụ nữ vị thành niên bởi chồng/bạn tình hiện tại hoặc chồng/bạn tình cũ mà không có sự đồng ý của người phụ nữ đó. Bạo lực thể chất bao gồm việc sử dụng vũ lực, sức mạnh thể chất hoặc vũ khí để gây hại hoặc thương tổn cho phụ nữ. Bạo lực tình dục bao gồm việc tiếp xúc tình dục mang tính cưỡng bức, buộc phụ nữ tham gia vào hành vi tình dục trái mong muốn, và cố tình có hành vi tình dục hoặc đã thực hiện hành vi tình dục với một phụ nữ đang bị ốm, bị khuyết tật, phụ nữ chịu áp lực hoặc dưới tác dụng của rượu hoặc các chất gây nghiện khác. Bạo lực tâm lý bao gồm việc kiểm soát hoặc cô lập người phụ nữ, lăng mạ hoặc sỉ nhục người đó. Bạo lực kinh tế bao gồm việc không cho phụ nữ tiếp cận và kiểm soát các nguồn lực cơ bản.”<sup>3</sup>

**Các nhóm ứng phó đa ngành** là các nhóm gồm các bên liên quan thống nhất cùng làm việc trên cơ sở có sự điều

3. Báo cáo nghiên cứu của Tổng Thư ký Liên Hợp quốc, chú thích 1 đã dẫn ở trên, đoạn 111-112.

phối để ứng phó với bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái trong cộng đồng. Các nhóm này tập trung vào việc bảo đảm các biện pháp ứng phó có hiệu quả đối với các trường hợp riêng lẻ và có thể đóng góp vào quá trình xây dựng chính sách.

**Bạo lực tình dục không phải do chồng/bạn tình gây ra** chỉ “bạo lực gây ra bởi một người họ hàng, bạn, người quen, hàng xóm, đồng nghiệp hoặc người lạ”<sup>4</sup> Đó là việc bị ép buộc thực hiện bất kỳ hành vi tình dục không mong muốn nào, quấy rối tình dục và bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái, thường là bởi một người mà họ có quen biết, như ở nơi công cộng, trường học, nơi làm việc và trong cộng đồng.

**Các hướng dẫn về chất lượng** hỗ trợ việc cung cấp và thực hiện các yếu tố cốt lõi của các dịch vụ thiết yếu nhằm bảo đảm rằng các dịch vụ có hiệu quả và đủ chất lượng để đáp ứng nhu cầu của phụ nữ và trẻ em gái. Các hướng dẫn về chất lượng đưa ra chỉ dẫn về “cách thức” cung cấp dịch vụ trên cơ sở cách tiếp cận dựa trên quyền con người, nhạy cảm văn hoá và tăng quyền năng cho phụ nữ. Các hướng dẫn này được xây dựng dựa trên và bổ sung cho các tiêu chuẩn quốc tế và phản ánh những cách làm hay nhất đã được ghi nhận trong việc ứng phó với bạo lực trên cơ sở giới.

**Các bên liên quan** là tất cả các tổ chức và cơ quan của chính phủ và xã hội dân sự đóng vai trò trong việc ứng phó với bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái ở các cấp

---

4. Sdd, đoạn 128

của chính phủ và xã hội dân sự. Các bên liên quan chính bao gồm nạn nhân, người trải qua bạo lực và người đại diện cho họ, các dịch vụ xã hội, ngành y tế, người trợ giúp pháp lý, cảnh sát, công tố viên, thẩm phán, cơ quan bảo vệ trẻ em, ngành giáo dục, cùng các ngành khác.

**Nạn nhân/người trải qua bạo lực** chỉ những phụ nữ và trẻ em gái đã từng hoặc đang bị bạo lực trên cơ sở giới nhằm phản ánh cả thuật ngữ dùng trong các quá trình pháp lý cũng như vai trò tác nhân của những phụ nữ và trẻ em gái này trong việc tìm kiếm các dịch vụ thiết yếu.<sup>5</sup>

**Bạo lực với phụ nữ** là “mọi hành vi bạo lực trên cơ sở giới dẫn đến hoặc có thể dẫn đến sự tổn hại về thể chất, tình dục hoặc tâm lý hoặc sự đau khổ cho phụ nữ kể cả việc đe dọa có những hành vi như vậy, việc cưỡng đoạt hoặc tước đoạt vô cơ tự do của phụ nữ, cho dù diễn ra trong đời sống cộng đồng hoặc riêng tư.”<sup>6</sup>

---

5. Báo cáo nghiên cứu của Tổng Thư ký Liên Hợp quốc, chú thích số 1 đã dẫn ở trên, lưu ý về những tranh luận đang tiếp diễn xung quanh việc sử dụng thuật ngữ ‘nạn nhân’ và ‘người trải qua bạo lực’. Một số người cho rằng “nên tránh sử dụng thuật ngữ ‘nạn nhân’ vì nó ám chỉ sự thụ động, yếu ớt và dễ bị tổn thương cố hữu, và không thừa nhận thực tế về sự kiên cường và vai trò tác nhân của phụ nữ. Một số người khác cho rằng việc sử dụng thuật ngữ “người trải qua bạo lực” là có vấn đề vì nó phủ nhận cảm giác bị ngược đãi mà những phụ nữ là đối tượng của bạo lực phải trải qua”. Do đó, các hướng dẫn này sử dụng thuật ngữ “nạn nhân/ người bị bạo lực”.

6. Tuyên bố về Xóa bỏ Bạo lực với Phụ nữ, Điều 1, [http://www.unhcr.ch/huridocda/huridoca.nsf/\(Symbol\)/A.RES.48.104.En?Opendocument](http://www.unhcr.ch/huridocda/huridoca.nsf/(Symbol)/A.RES.48.104.En?Opendocument).

## 1.4

### TẦM QUAN TRỌNG CỦA ĐIỀU PHỐI VÀ QUẢN TRỊ

Điều phối và quản trị điều phối là các chức năng gắn bó chặt chẽ với nhau, thường xuyên cung cấp thông tin và bổ sung cho nhau. Điều phối có thể vừa là quá trình chính thức vừa là quá trình không chính thức được quản trị bởi các luật và chính sách. Tuy nhiên, luật và chính sách cần được xây dựng dựa trên những thực tiễn tốt nhất sử dụng

những tiêu chuẩn và nguyên tắc quốc tế, cũng như những bằng chứng và bài học rút ra qua kinh nghiệm trực tiếp của việc điều phối. Chức năng trách nhiệm giải trình của việc quản trị cần xác định được điểm mạnh và điểm yếu của việc điều phối và dẫn đến những sửa đổi góp phần tăng cường các luật, chính sách và thực hành.

Ứng phó đồng bộ có ý nghĩa quan trọng vì nó sẽ mang lại hiệu quả cao hơn trong việc bảo đảm an toàn cho nạn nhân/người trải qua bạo lực và yêu cầu tội phạm phải có trách nhiệm hơn là khi các ngành khác nhau hoạt động một cách độc lập trong việc giải quyết vấn đề. Việc điều phối mang lại lợi ích cho nạn nhân/người trải qua bạo lực, cho các cơ quan và thể chế thực hiện ứng phó với bạo lực nhằm vào phụ nữ, và cho cộng đồng.

Đối với nạn nhân/người trải qua bạo lực, ứng phó có điều phối sẽ mang lại an toàn cao hơn, bằng cách đặt họ ở vị trí trung tâm của mọi biện pháp can thiệp hoặc ứng phó mang tính thể chế. Ứng phó có điều phối mang lại cho nạn nhân/người trải qua bạo lực cơ hội tiếp cận với những người thực thi có thông tin, có kỹ năng và chia sẻ kiến thức trên tinh thần tận tụy và hỗ trợ. Ứng phó có sự điều phối có khả năng nhận ra những nhu cầu khác nhau của nạn nhân/người trải qua bạo lực mà các nhu cầu này có thể được đáp ứng thông qua việc cùng xác định các dịch vụ và mạng lưới chuyển gửi. Chia sẻ thông tin giữa các cơ quan giúp làm giảm số lần mà nạn nhân và người trải qua bạo lực phải kể lại câu chuyện của mình, qua đó làm giảm nguy cơ phải sống lại những ký ức kinh hoàng. Các mô hình chăm sóc được tích hợp có nghĩa là những nhu cầu tâm lý, sức khỏe tinh thần và các nhu cầu khác về sức khỏe của nạn nhân/người trải qua bạo lực có khả năng được giải quyết một cách tổng thể hơn. Ngoài ra, các quyền của phụ nữ về tự chủ tài chính và xã hội mà có thể làm giảm nguy cơ bị bạo hành trong tương lai và giúp họ tăng khả năng thoát ra khỏi bạo lực sau khi nó xảy ra, có thể được tích hợp vào các ứng phó có sự điều phối với bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái.

Ứng phó có điều phối mang lại lợi ích cho các cơ quan thể chế và cơ quan ứng phó với bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái và tăng cường hiệu quả của các cơ quan này. Bằng việc tuân thủ những chuẩn mực tối thiểu, các cơ quan đối tác có thể đưa ra các biện pháp ứng phó nhất quán hơn. Sự rõ ràng về vai trò và trách nhiệm có nghĩa là mỗi ngành có thể làm tốt nhất trong lĩnh vực chuyên môn của mình và công việc của mỗi

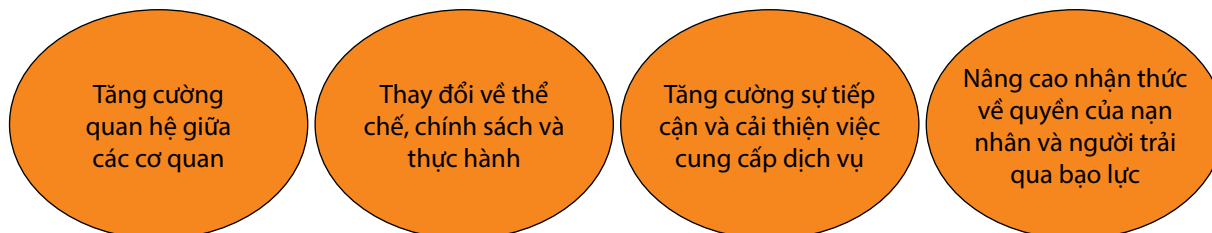
chuyên viên được hỗ trợ bởi công việc của các cơ quan và chuyên viên khác. Việc điều phối với các ngành khác giúp tăng cường khả năng của hệ thống tư pháp hình sự để buộc thủ phạm có trách nhiệm. Những quy tắc được chia sẻ bảo đảm sự giao tiếp minh bạch và có cơ chế trách nhiệm giải trình giữa các cơ quan. Điều phối có nghĩa là cung cấp các thông điệp và ứng phó nhất quán cho nạn nhân/người trải qua bạo lực, thủ phạm và cộng đồng. Hệ thống dữ liệu được chia sẻ có thể hỗ trợ việc quản lý các vụ việc riêng lẻ, ví dụ như bảo đảm có ứng phó thích hợp đối với kết quả đánh giá rủi ro đang diễn ra, và có thể đóng vai trò như là nguồn cung cấp thông tin cho chương trình giám sát và đánh giá.

Việc điều phối đem lại kết quả là giúp các chương trình có tác động và phạm vi ảnh hưởng lớn hơn với chi phí thấp hơn thông qua việc tập trung nguồn lực tài chính và con người, đồng thời giảm những nỗ lực chồng chéo. Điều phối đem lại các cơ hội cho việc chia sẻ nguồn lực, kiến thức dựa trên thực hành, sáng tạo và nghiên cứu.

Đối với cộng đồng, việc điều phối gửi đi những thông điệp rõ ràng, nhất quán và thống nhất rằng vấn đề bạo lực với phụ nữ đang được giải quyết một cách nghiêm túc, thông qua việc bảo vệ và hỗ trợ nạn nhân/người trải qua bạo lực, cũng như răn đe và trừng phạt người phạm tội. Việc điều phối có thể đem lại kết quả là góp phần nâng cao nhận thức của cộng đồng về sự sẵn có của các dịch vụ hỗ trợ nạn nhân/người trải qua bạo lực và đưa ra một thông điệp rõ ràng là không thể dung thứ bạo lực đối với phụ nữ. Việc điều phối đem lại cho phụ nữ nhiều cơ hội hơn để được nói ra những trải nghiệm về bạo lực, và cơ hội cho các thành viên cộng đồng, bao gồm nam giới và trẻ em trai, về những tác động của bạo lực với phụ nữ đối với họ và gia đình của họ. Các chiến lược có sự tham gia của cộng đồng, trong đó bạo lực với phụ nữ được nhìn nhận như là một vấn đề về nhân quyền và bình đẳng, là cơ hội cho việc hợp tác với những chiến lược nhằm giải quyết các vấn đề xã hội khác.

## 1.5

# NHỮNG CẤU PHẦN CHÍNH CỦA BIỆN PHÁP ỨNG PHÓ CÓ ĐIỀU PHỐI



Các biện pháp ứng phó có điều phối thường kết hợp những yếu tố sau	Sự hợp tác giữa các ngành và cơ quan thường được tăng cường thông qua những biện pháp sau
<ul style="list-style-type: none"><li>• Khung hợp tác đa ngành giữa các cơ quan</li><li>• Một uỷ ban hoặc cơ quan điều phối để theo dõi tiến độ và xây dựng chính sách</li><li>• Các cơ chế quản lý, phối hợp và trừng phạt tội phạm</li><li>• Các dịch vụ cho người từng bị bạo lực, như chăm sóc sức khoẻ, nơi tạm lánh và hỗ trợ vận động, bao gồm việc tích hợp các biện pháp khắc phục vào quá trình tư pháp hình sự</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Các cuộc họp trực tiếp được tổ chức thường xuyên</li><li>• Các chính sách và nguyên tắc do các cơ quan chủ chốt xây dựng được chia sẻ</li><li>• Lập kế hoạch chung cho các hành động và các can thiệp</li><li>• Tập huấn chung cho nhân viên ở các tổ chức/ngành đối tác</li><li>• Chia sẻ thông tin về người trải qua bạo lực và thủ phạm, đồng thời tôn trọng quyền riêng tư và bảo đảm an toàn</li><li>• Tiếp tục thu thập dữ liệu để giám sát tiến độ và kết quả vụ việc, đồng thời xác định thực hành tốt và không tốt</li></ul>
Các ứng phó đa ngành có sự điều phối đòi hỏi phải có những yếu tố sau	Cơ quan chịu trách nhiệm điều phối có thể là
<ul style="list-style-type: none"><li>• Sự tham gia tích cực của các bên có liên quan</li><li>• Sự nhất trí về cách thức tốt nhất để ứng phó với bạo lực nhằm vào phụ nữ</li><li>• Phối hợp, truyền thông và chia sẻ thông tin giữa các cơ quan</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Một cơ quan độc lập hoặc cơ quan chuyên môn với vai trò điều phối các ngành chủ chốt</li><li>• Một cơ chế bao gồm các cơ quan có họp mặt thường xuyên, hay còn được gọi là hội đồng, uỷ ban hoặc nhóm công tác</li><li>• Một cơ quan cấp cao, bao gồm các bộ trưởng và/hoặc lãnh đạo các cơ quan chủ chốt</li></ul>

## CHƯƠNG 2.

# KHUÔN KHỔ GÓI DỊCH VỤ THIẾT YẾU

Khuôn khổ cho các hướng dẫn về việc cung cấp các dịch vụ xã hội thiết yếu có chất lượng bao gồm 4 thành phần gắn kết với nhau:

- **Các nguyên tắc** làm nền tảng cho việc cung cấp tất cả các dịch vụ thiết yếu.
- **Các đặc tính chung** mô tả một loạt các hoạt động và phương pháp tiếp cận chung trong mọi lĩnh vực và hỗ trợ sự vận hành và cung cấp các dịch vụ một cách hiệu quả.
- **Các dịch vụ thiết yếu** đề ra mức tối thiểu tuyệt đối của các dịch vụ được yêu cầu nhằm bảo đảm quyền con người, an toàn và hạnh phúc của phụ nữ và trẻ em gái bị bạo lực bởi bạn tình hoặc bạo lực tình dục bởi người không phải là bạn tình.
- **Các yếu tố nền tảng** cần có sẵn để hỗ trợ cho việc cung cấp được các dịch vụ thiết yếu có chất lượng.

### Gói dịch vụ thiết yếu: Sơ đồ khuôn khổ tổng thể

Nguyên tắc	Cách tiếp cận dựa trên quyền	Thúc đẩy bình đẳng giới và tăng quyền năng cho phụ nữ	Nhạy cảm và phù hợp với lứa tuổi và văn hoá
	Cách tiếp cận lấy nạn nhân/người trải qua bạo lực làm trung tâm	An toàn là tối thượng	Trách nhiệm của người gây ra bạo lực
Các đặc tính chung	Sẵn có	Dễ tiếp cận	
	Có thể điều chỉnh được	Thích hợp	
	Ưu tiên sự an toàn	Sự đồng thuận trên cơ sở được cung cấp thông tin và có tính bảo mật	
	Thu thập dữ liệu và quản lý thông tin	Truyền thông hiệu quả	
	Kết nối với các ngành và cơ quan khác thông qua cơ chế chuyển gửi và điều phối		

Các dịch vụ và hành động thiết yếu	Y tế	Tư pháp và Ngăn chặn	Dịch vụ xã hội
	<ol style="list-style-type: none"> <li>Xác định người trải qua bạo lực do chồng/ bạn tình gây ra</li> <li>Trợ giúp ban đầu</li> <li>Chăm sóc vết thương và điều trị y tế khẩn cấp</li> <li>Kiểm tra và điều trị trong trường hợp bị tấn công tình dục</li> <li>Đánh giá sức khỏe tâm thần</li> <li>Điều trị sức khỏe tâm thần</li> <li>Lập hồ sơ (pháp y)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ngăn ngừa</li> <li>Tiếp xúc ban đầu</li> <li>Đánh giá/điều tra</li> <li>Quá trình trước khi xét xử</li> <li>Quá trình xét xử</li> <li>Trách nhiệm của thủ phạm và đền bù</li> <li>Quá trình sau khi xét xử</li> <li>An toàn và bảo vệ</li> <li>Giúp đỡ và hỗ trợ</li> <li>Truyền thông và thông tin</li> <li>Điều phối trong lĩnh vực tư pháp</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Thông tin khủng hoảng</li> <li>Tư vấn khủng hoảng</li> <li>Đường dây hỗ trợ</li> <li>Nơi trú ẩn an toàn</li> <li>Hỗ trợ vật chất và tài chính</li> <li>Làm mới, phục hồi, thay thế giấy tờ tùy thân</li> <li>Thông tin, tư vấn và đại diện về pháp lý và quyền, bao gồm trong các hệ thống pháp lý đa kênh</li> <li>Hỗ trợ và tư vấn tâm lý-xã hội</li> <li>Sự hỗ trợ lấy phụ nữ làm trung tâm.</li> <li>Dịch vụ dành cho mọi trẻ em chịu tác động của bạo lực</li> <li>Thông tin, giáo dục và khuyến khích sự tham gia của cộng đồng</li> <li>Hỗ trợ hướng tới sự độc lập, phục hồi và tự chủ về kinh tế</li> </ol>

### Điều phối và quản trị điều phối

Cấp độ quốc gia: Những hành động thiết yếu	Cấp độ địa phương: Những hành động thiết yếu
<ol style="list-style-type: none"> <li>Xây dựng luật và chính sách</li> <li>Bố trí và phân bổ nguồn lực</li> <li>Đặt ra tiêu chuẩn cho việc thiết lập những ứng phó đồng bộ ở cấp địa phương</li> <li>Cách tiếp cận toàn diện với những ứng phó có điều phối</li> <li>Hỗ trợ xây dựng năng lực cho người làm chính sách và những người ra quyết định khác về những ứng phó có sự điều phối với bạo lực với phụ nữ và trẻ em gái</li> <li>Theo dõi và đánh giá sự điều phối ở cấp độ quốc gia và địa phương</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Xây dựng cơ chế chính thức cho việc điều phối và quản trị điều phối ở cấp độ địa phương</li> <li>Thực hiện việc điều phối và quản trị điều phối</li> </ol>

Các yếu tố nền tảng	Khuôn khổ lập pháp và pháp lý toàn diện	Giám sát việc quản trị và trách nhiệm giải trình	Nguồn lực và tài chính
	Đào tạo và xây dựng đội ngũ	Chính sách và thực hành nhạy cảm giới	Theo dõi và đánh giá

## CHƯƠNG 3.

# HƯỚNG DẪN HÀNH ĐỘNG THIẾT YẾU ĐỂ ĐIỀU PHỐI VÀ QUẢN TRỊ ĐIỀU PHỐI

Hướng dẫn dành cho hành động cần thiết để điều phối và quản trị điều phối bao gồm hai cấp độ:

- Cấp quốc gia - hành động giữa các bộ ngành có vai trò giải quyết bạo lực với phụ nữ và trẻ em gái
- Cấp địa phương - Hành động giữa các bên liên quan ở địa phương

### 3.1

## HƯỚNG DẪN ĐIỀU PHỐI VÀ QUẢN TRỊ ĐIỀU PHỐI CÁC DỊCH VỤ THIẾT YẾU Ở CẤP QUỐC GIA

### HÀNH ĐỘNG THIẾT YẾU: 1. XÂY DỰNG CHÍNH SÁCH VÀ PHÁP LUẬT

Các luật và chính sách dựa trên những thực tiễn tốt nhất cũng như dựa trên những tiêu chuẩn và quy phạm quốc tế có ý nghĩa quyết định trong việc hướng dẫn các quá trình chính thức và không chính thức mà đóng vai trò nền tảng cho việc điều phối và quản trị điều phối. Chính sách và pháp luật cần dựa trên cơ sở các bằng chứng và bài học rút ra từ kinh nghiệm trực tiếp của công tác điều phối.

YẾU TỐ CỐT LÕI	HƯỚNG DẪN
1.1 Các luật và chính sách nhằm giải quyết bạo lực với phụ nữ và trẻ em gái	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bảo đảm rằng tất cả các luật và chính sách được xây dựng trên cơ sở hiểu biết về bình đẳng giới và không phân biệt đối xử.</li><li>• Bảo đảm các biện pháp ứng phó với bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái dựa trên cách tiếp cận lấy nạn nhân làm trung tâm và những chuẩn mực nhân quyền về an toàn của nạn nhân và trách nhiệm của thủ phạm.</li><li>• Giải quyết mọi hình thức bạo lực nhằm vào phụ nữ trong khi bảo đảm rằng các biện pháp ứng phó được thiết kế phù hợp với những hình thức cụ thể của bạo lực.</li><li>• Bảo đảm cách tiếp cận toàn diện/có sự tham gia trong quá trình hoạch định chính sách và pháp luật thông qua lồng ghép kiến thức và ý kiến phản hồi của nạn nhân/người trải qua bạo lực, các tổ chức phi chính phủ và những tổ chức, cá nhân làm việc trực tiếp với nạn nhân/người trải qua bạo lực và thủ phạm.</li><li>• Xây dựng và củng cố các cơ quan chính phủ, các tổ chức và các cơ cấu khác có vai trò trong ứng phó với bạo lực nhằm vào phụ nữ.</li><li>• Đưa kinh nghiệm và những sáng kiến điều phối ở cấp quốc gia và cấp địa phương vào quá trình hoạch định chính sách quốc gia.</li></ul>

<p>1.2 Các luật và chính sách về điều phối các dịch vụ thiết yếu ở cấp quốc gia và cấp địa phương</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Xây dựng khung pháp luật và chính sách cho công tác điều phối dựa trên những thực hành tốt nhất, có tính đến hiểu biết chung về bạo lực với phụ nữ, có thể được sửa đổi cho phù hợp với nhu cầu của quốc gia</li> <li>• Xây dựng và/hoặc sửa đổi kế hoạch hành động quốc gia để cụ thể hoá cơ chế và ngân sách cho công tác điều phối các dịch vụ thiết yếu.</li> <li>• Yêu cầu có sự điều phối giữa các cơ quan có trách nhiệm giải quyết bạo lực với phụ nữ.</li> <li>• Xác định trách nhiệm điều phối cụ thể của từng cơ quan, bao gồm các tổ chức của phụ nữ.</li> <li>• Yêu cầu có chia sẻ thông tin phù hợp giữa các cơ quan, trong đó ưu tiên việc buộc tội phạm phải có trách nhiệm và bảo mật cho nạn nhân/người trải qua bạo lực.</li> <li>• Xác định trách nhiệm cung cấp nguồn lực tài chính.</li> <li>• Cấm việc bắt buộc trình báo các vụ việc cá nhân giữa các cơ quan điều phối, trừ trường hợp có mối đe dọa trực tiếp, trường hợp nạn nhân là trẻ em hoặc trường hợp đặc biệt dễ bị tổn thương.<sup>7</sup></li> <li>• Yêu cầu các dịch vụ tư pháp và hành pháp, dịch vụ xã hội và dịch vụ y tế phải sẵn sàng để đáp ứng nhu cầu của nạn nhân và người trải qua bạo lực.</li> </ul>
---	--

## HÀNH ĐỘNG THIẾT YẾU: 2. BỐ TRÍ VÀ PHÂN BỐ NGUỒN LỰC

Việc điều phối và quản trị điều phối đòi hỏi có đủ nguồn lực để bảo đảm có chuyên gia kỹ thuật, hệ thống và quy trình cũng như thẩm quyền thực hiện các chức năng và hành động cần thiết.

YẾU TỐ CỐT LÕI	HƯỚNG DẪN
<p>2.2 Đủ kinh phí và nguồn lực cho công tác điều phối và quản trị điều phối</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cung cấp đủ tài chính, nhân lực, chuyên gia và hỗ trợ kỹ thuật ở cấp quốc gia để điều phối quá trình xây dựng chính sách.</li> <li>• Cung cấp đủ nguồn lực ở cấp quốc gia để bố trí, điều phối và cấp kinh phí cho các dịch vụ, thực thi hiệu quả pháp luật và chính sách.</li> <li>• Ưu tiên cấp ngân sách và nguồn lực cho các tổ chức phi chính phủ và xã hội dân sự để khuyến khích vai trò lãnh đạo của các tổ chức này trong việc cung cấp và điều phối các dịch vụ.</li> <li>• Tài trợ cho nghiên cứu để giám sát và xác định tính hiệu quả của các cơ chế điều phối cũng như kết quả của việc cung cấp các dịch vụ đồng bộ.</li> <li>• Hướng dẫn xây dựng dự toán kinh phí điều phối các dịch vụ.</li> <li>• Thiết lập các cơ chế bảo đảm cấp kinh phí kịp thời.</li> <li>• Bảo đảm sự tham gia rộng rãi và minh bạch trong quá trình phân bổ ngân sách.</li> <li>• Theo dõi việc sử dụng nguồn lực để tăng cường trách nhiệm giải trình.</li> <li>• Khi chưa có các nguồn lực chủ chốt thì ban hành quy định riêng về việc huy động nguồn lực.</li> </ul>
<p>2.3. Việc điều phối giữa các cơ quan xây dựng chính sách có liên quan ở cấp quốc gia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Thúc đẩy hiểu biết chung giữa tất cả các nhà cung cấp dịch vụ thiết yếu về nguyên nhân và hậu quả của bạo lực với phụ nữ và trẻ em gái.</li> <li>• Lồng ghép vấn đề bạo lực với phụ nữ và trẻ em gái trong mọi lĩnh vực chính sách có liên quan, bao gồm xây dựng và củng cố các cơ quan nhà nước có trách nhiệm về quyền của phụ nữ.</li> <li>• Xác định và giải quyết những rào cản đối với việc điều phối hiệu quả ở cấp độ xây dựng và thực thi chính sách.</li> <li>• Gắn với các thông điệp giáo dục công chúng.</li> </ul>

<sup>7</sup> Xem WHO, Ứng phó với bạo lực do chồng/bạn tình và bạo lực tình dục nhằm vào phụ nữ, Hướng dẫn làm sàng và chính sách, tr. 40. [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/85240/1/9789241548595\\_eng.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/85240/1/9789241548595_eng.pdf).



### HÀNH ĐỘNG THIẾT YẾU: 3. XÂY DỰNG TIÊU CHUẨN CHO VIỆC THIẾT LẬP ĐIỀU PHỐI Ở CẤP ĐỊA PHƯƠNG

Các tiêu chuẩn trợ giúp cho việc xây dựng một cách nhất quán các cơ chế và quá trình hỗ trợ trách nhiệm giải trình của các ứng phó có sự điều phối. Các tiêu chuẩn có vai trò quan trọng trong việc làm rõ những kỳ vọng đối với các hệ thống được điều phối, cũng như đối với các bên liên quan tham gia vào nỗ lực điều phối.

YẾU TỐ CỐT LÕI	HƯỚNG DẪN
<p>3.1 Các tiêu chuẩn cho việc xây dựng các ứng phó có sự điều phối ở cấp độ địa phương</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Các bên tham gia thống nhất hiểu biết chung về bạo lực với phụ nữ và trẻ em gái.</li> <li>• Thống nhất về những mục tiêu chính: an toàn của nạn nhân, trách nhiệm của tội phạm, trách nhiệm giải trình của cơ quan.</li> <li>• Vai trò của nạn nhân, người trải qua bạo lực và người đại diện của họ với tư cách là người chủ trì và/hoặc người cung cấp thông tin chủ yếu cho quá trình mà không gây ra nguy cơ đối với sự an toàn của họ.</li> <li>• Thống nhất rằng các cơ quan nhà nước có trách nhiệm giải quyết bạo lực, chứ không phải nạn nhân/người trải qua bạo lực.</li> <li>• Những yêu cầu cơ bản về các quy tắc chính thức/bản ghi nhớ đối với công tác điều phối ở cấp địa phương, bao gồm các quan hệ hợp tác và việc điều phối các dịch vụ.</li> <li>• Vai trò và trách nhiệm của các cơ quan và cá nhân tham gia vào các ứng phó có sự điều phối.</li> <li>• Những chuẩn mực cụ thể đối với nhu cầu của trẻ em gái.</li> <li>• Cam kết của các bên tham gia về nguồn lực cho công tác điều phối.</li> <li>• Sử dụng hiệu quả nguồn lực bằng cách tránh để các dịch vụ bị trùng lặp.</li> <li>• Sự tham gia của tất cả các bên chủ chốt.<sup>8</sup></li> <li>• Vai trò của nạn nhân/người trải qua bạo lực và người đại diện của họ với tư cách là người chủ trì và/hoặc người cung cấp thông tin chủ yếu cho quá trình mà không gây ra nguy cơ đối với an toàn của họ.</li> <li>• Sự tham gia của các nhóm yếu thế hoặc ít có tiếng nói.</li> <li>• Xác định người đấu tranh chống bạo lực với phụ nữ trong cộng đồng, ủng hộ và củng cố những nỗ lực của họ.</li> <li>• Tăng cường nhận thức của cộng đồng về bạo lực với phụ nữ và trẻ em gái và sự sẵn có của các dịch vụ thiết yếu.</li> </ul>
<p>3.2 Các chuẩn mực đối với trách nhiệm giải trình về việc điều phối của các cơ quan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sử dụng những chiến lược và các can thiệp an toàn, hiệu quả và dựa trên những thực tiễn tốt nhất.</li> <li>• Xác định vai trò của các cơ quan tham gia.</li> <li>• Có thanh tra nội bộ và thanh tra từ bên ngoài để xác định trách nhiệm giải trình của cơ quan trong việc thực hiện điều phối.</li> <li>• Có sự tham gia rộng rãi của các bên liên quan.</li> <li>• Xác định những rào cản đối với sự an toàn và các dịch vụ, những nhu cầu chưa được đáp ứng, trên cơ sở phản hồi của nạn nhân/người trải qua bạo lực.</li> <li>• Theo dõi hoạt động điều phối các ứng phó của các ngành tư pháp và hành pháp, dịch vụ xã hội, và y tế.</li> <li>• Tiếp tục theo dõi vụ việc để biết kết quả và cải thiện các ứng phó (bao gồm việc rà soát tình hình thương vong để làm giảm nguy cơ các vụ giết người trong tương lai).</li> <li>• Xây dựng hệ thống theo dõi liên cơ quan để trợ giúp cho việc chia sẻ thông tin giữa các cơ quan và theo dõi tiến trình của nạn nhân/người trải qua bạo lực thông qua hệ thống này.</li> <li>• Thông qua và thực thi bộ quy tắc đạo đức cho nhân viên và tình nguyện viên của các cơ quan tham gia.</li> </ul>
<p>3.3 Các hệ thống lưu trữ và báo cáo số liệu</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Thống nhất các thuật ngữ chung cho mọi hoạt động lưu hồ sơ và báo cáo.</li> <li>• Yêu cầu mỗi cơ quan duy trì dữ liệu để theo dõi và đánh giá.</li> <li>• Có sự đồng thuận của nạn nhân và người trải qua bạo lực trước khi ghi lại những thông tin có thể xác định danh tính của họ.</li> <li>• Bảo vệ sự bí mật và riêng tư của nạn nhân và người trải qua bạo lực trong quá trình thu thập, lưu hồ sơ và báo cáo về những thông tin có thể xác định danh tính của họ.</li> <li>• Khi cần thiết, chỉ cho phép các cá nhân và tổ chức được tiếp cận những thông tin có thể xác định danh tính của người trải qua bạo lực.</li> <li>• Bảo đảm an toàn cho dữ liệu mà có thể xác định danh tính của người trải qua bạo lực.</li> <li>• Mã hoá dữ liệu sử dụng cho mục đích theo dõi và đánh giá.</li> </ul>

<sup>8</sup> Các bên chủ chốt bao gồm nạn nhân/người trải qua bạo lực và người đại diện của họ, các dịch vụ xã hội, ngành y tế, nhà cung cấp trợ giúp pháp lý, cảnh sát, công tố viên và thẩm phán. Ngoài ra còn có thể có các cơ quan chính phủ hoặc tổ chức xã hội dân sự khác như cơ quan bảo vệ trẻ em và ngành giáo dục.

#### HÀNH ĐỘNG THIẾT YẾU : 4. NHỮNG PHƯƠNG PHÁP TIẾP CẬN TOÀN DIỆN TRONG CÁC ỨNG PHÓ CÓ ĐIỀU PHỐI

Các ứng phó có sự điều phối phải đảm bảo cân nhắc sự đa dạng của những trải nghiệm và nhu cầu của phụ nữ và trẻ em gái trải qua bạo lực trong việc thiết kế và theo dõi các ứng phó có điều phối, và thông qua việc khuyến khích sự tham gia của họ vào các hoạt động trên.

YẾU TỐ CỐT LÕI	HƯỚNG DẪN
4.1 Cơ chế tham gia	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hiểu rõ bạo lực với phụ nữ và trẻ em gái có tác động khác nhau đến các cộng đồng theo các cách khác nhau như thế nào (đặc biệt là tác động đối với những phụ nữ và trẻ em gái phải chịu nhiều hình thức phân biệt đối xử khác nhau) trong mọi cấp độ của quá trình xây dựng chính sách và điều phối.</li><li>• Xây dựng các mô hình lập bản đồ/kiểm kê để xác định các nhóm yếu thế và dễ bị tổn thương.</li><li>• Bảo đảm đại diện các nhóm yếu thế và dễ tổn thương tham gia vào mọi giai đoạn của quá trình xây dựng chính sách và điều phối (lập kế hoạch, ra chính sách, triển khai, theo dõi và đánh giá).</li><li>• Bảo đảm tiếng nói của phụ nữ trẻ và trẻ em gái được lắng nghe, chú ý những đặc điểm đặc biệt dễ bị tổn thương mà họ phải đối mặt.</li><li>• Điều chỉnh các chiến lược hướng tới những vấn đề cụ thể mà các nhóm khác nhau phải đối mặt.</li><li>• Ghi nhận và giải quyết rủi ro tiềm tàng của việc tham gia của nạn nhân/người trải qua bạo lực.</li><li>• Phân tích dữ liệu để xác định những đặc điểm dễ bị tổn thương của các nhóm cụ thể.</li><li>• Thông qua quy trình xác định những hậu quả không mong muốn để bảo đảm các giả định và việc xây dựng quy trình là chính xác.</li></ul>

#### HÀNH ĐỘNG THIẾT YẾU: 5. TẠO ĐIỀU KIỆN NÂNG CAO NĂNG LỰC CHO CÁC NHÀ HOẠCH ĐỊNH CHÍNH SÁCH VÀ RA QUYẾT ĐỊNH VỀ CÁC BIỆN PHÁP ỨNG PHÓ CÓ ĐIỀU PHỐI

Các cơ quan, tổ chức và nhân viên cần yêu cầu hỗ trợ và đào tạo để bảo đảm các nỗ lực điều phối hiệu quả. Đào tạo chung hoặc đào tạo liên ngành có thể có hiệu quả trong việc hỗ trợ nhân viên trong các ngành khác nhau có được nhận thức chung về bạo lực với phụ nữ và được tiếp cận những bằng chứng mới nhất về những ứng phó có hiệu quả

YẾU TỐ CỐT LÕI	HƯỚNG DẪN
5.1 Nâng cao năng lực	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cung cấp nguồn lực và hướng dẫn ổn định tổ chức và tài chính, chất lượng và xây dựng chương trình.</li><li>• Tập huấn cho các nhà hoạch định chính sách ở cấp quốc gia và cấp khu vực về các biện pháp ứng phó có điều phối đối với bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái.</li><li>• Lồng ghép hoặc kết hợp xây dựng năng lực về điều phối với các sáng kiến xây dựng năng lực khác, bao gồm các sáng kiến kết hợp liên ngành.</li></ul>
5.2 Các chuẩn mực về tập huấn đa lĩnh vực và liên ngành	<ul style="list-style-type: none"><li>• Khi có thể, cần tạo điều kiện cho đại diện nạn nhân/người trải qua bạo lực đóng vai trò chủ trì trong việc xây dựng nội dung và tiến hành tập huấn cho tất cả các bên tham gia trong hệ thống và các nhà cung cấp dịch vụ.</li><li>• Xây dựng nội dung tập huấn dựa trên hiểu biết chung về bạo lực với phụ nữ và trẻ em gái, những định nghĩa phổ biến và sự can thiệp của mỗi ngành đóng vai trò thế nào trong việc tăng cường an toàn cho nạn nhân/người trải qua bạo lực.</li><li>• Tập huấn về kỹ thuật điều phối hiệu quả.</li><li>• Cần thường xuyên và liên tục tập huấn để bảo đảm rằng những kiến thức mới và thực hành tốt nhất được lồng ghép vào các biện pháp ứng phó với bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái.</li></ul>

## HÀNH ĐỘNG THIẾT YẾU: 6. THEO DÕI VÀ ĐÁNH GIÁ CÔNG TÁC ĐIỀU PHỐI Ở CẤP QUỐC GIA VÀ CẤP ĐỊA PHƯƠNG

Việc theo dõi và đánh giá đem lại cơ hội để hiểu và học hỏi các hệ thống có sự điều phối hoạt động như thế nào. Việc chia sẻ những phát hiện từ quá trình theo dõi và đánh giá cho phép cải thiện các ứng phó có sự điều phối và cho phép các bên liên quan tham gia cũng như đưa ra quyết định đối với những cải thiện này.

YẾU TỐ CỐT LÕI	HƯỚNG DẪN
6.1 Các tiêu chuẩn theo dõi và đánh giá ở cấp quốc gia và cấp địa phương	<ul style="list-style-type: none"><li>• Đề ra những mục tiêu ngắn hạn, trung hạn và dài hạn một cách thực tế.</li><li>• Sử dụng các chỉ số định lượng và định tính về tính hiệu quả của việc điều phối.</li><li>• Xây dựng hệ thống đo lường các mục tiêu đã đạt được.</li><li>• Bao gồm dữ liệu ban đầu, nếu có, trong các hệ thống đo lường.</li><li>• Phân tích kết quả đầu ra của công tác ứng phó có điều phối.</li><li>• Xác định những rào cản để có thể điều phối thành công và có những giải pháp khả thi.</li><li>• Lồng ghép những bài học rút ra vào các chính sách và thực hành trong tương lai.</li></ul>
6.2 Chia sẻ và báo cáo về thực hành tốt và phát hiện từ quá trình theo dõi và đánh giá	<ul style="list-style-type: none"><li>• Xác định những thực hành tốt nhất và rút ra bài học kinh nghiệm.</li><li>• Xác định các vấn đề và giải pháp khả thi.</li><li>• Sử dụng những thông tin có được từ việc theo dõi và đánh giá ở cấp địa phương để làm cơ sở cho chương trình nghị sự quốc gia.</li></ul>
6.3 Minh bạch, bảo mật và giảm thiểu rủi ro	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bảo đảm luôn có hướng dẫn, chuẩn mực và chính sách luôn sẵn có.</li><li>• Sử dụng ngôn ngữ đơn giản trong các hướng dẫn, chuẩn mực và chính sách.</li><li>• Bảo đảm luôn có hướng dẫn, chuẩn mực và chính sách bằng tất cả các ngôn ngữ được sử dụng trong cộng đồng.</li><li>• Bảo đảm rằng công chúng có thể tiếp cận các kết quả theo dõi và đánh giá quá trình điều phối.</li><li>• Bảo đảm rằng các nhóm dễ bị tổn thương có thể tiếp cận dễ dàng với những kết quả tác động của công tác điều phối đối với các nhóm này.</li><li>• Xác định mức độ của vấn đề trong các báo cáo thường kỳ: ví dụ như sự sẵn có của các dịch vụ dành cho nạn nhân và người trải qua bạo lực, việc sử dụng dịch vụ của nạn nhân/người trải qua bạo lực, thủ phạm bị buộc phải có trách nhiệm như thế nào.</li></ul>

### 3.2

## HƯỚNG DẪN ĐIỀU PHỐI VÀ QUẢN TRỊ ĐIỀU PHỐI CÁC DỊCH VỤ THIẾT YẾU Ở CẤP ĐỊA PHƯƠNG

### HÀNH ĐỘNG CẦN THIẾT : 1. THIẾT LẬP CƠ CHẾ ĐIỀU PHỐI VÀ QUẢN TRỊ ĐIỀU PHỐI Ở CẤP ĐỊA PHƯƠNG

Các cơ chế chính thức để điều phối và quản trị điều phối ở cấp địa phương hỗ trợ sự tham gia của các cơ quan và tổ chức ở địa phương và tạo điều kiện để có những cơ chế mạnh mẽ mà các bên liên quan và cộng đồng có thể hiểu rõ và yêu cầu trách nhiệm giải trình.

YẾU TỐ CỐT LÕI	HƯỚNG DẪN
1.1 Các chuẩn mực điều phối	<p>Các cơ chế chính thức cần bảo đảm bao gồm những chuẩn mực mà:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Nhất quán với các chuẩn mực nhân quyền quốc tế.</li><li>• Có cách tiếp cận lấy nạn nhân/người trải qua bạo lực làm trung tâm dựa trên cơ sở quyền của phụ nữ và trẻ em gái được sống một cuộc sống không có bạo lực:</li><li>• Trách nhiệm của thủ phạm.</li></ul>

### HÀNH ĐỘNG THIẾT YẾU: 2. THỰC HIỆN ĐIỀU PHỐI VÀ QUẢN TRỊ ĐIỀU PHỐI

Việc thực hiện điều phối và quản trị điều phối ở cấp địa phương cần được hướng dẫn bằng bản kế hoạch hành động phù hợp với chiến lược ở cấp quốc gia và được xây dựng qua quá trình tham vấn. Việc nhất trí và chia sẻ các thủ tục vận hành chuẩn giữa các tổ chức tham gia cũng như tính để tiếp cận đối với các cộng đồng sẽ hỗ trợ cho vận hành một cách hiệu quả nỗ lực điều phối ở cấp địa phương.

YẾU TỐ CỐT LÕI	HƯỚNG DẪN
2.1 Kế hoạch hành động	<p>Kế hoạch hành động ở cấp địa phương cần:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tuân thủ các chính sách, pháp luật và phù hợp với chiến lược và các tiêu chuẩn quốc gia về điều phối và quản trị điều phối.</li><li>• Xác định nhu cầu và các hạn chế của từng địa phương.</li><li>• Được xây dựng qua quá trình tham vấn trong đó có sự tham gia của các bên liên quan chủ yếu, nhất là nạn nhân/người trải qua bạo lực và đại diện của họ.</li><li>• Xác định ưu tiên.</li><li>• Xác định những hành động cụ thể cần được thực hiện – bao gồm các mốc thời gian, trách nhiệm của từng cơ quan, nguồn lực cần thiết và các chỉ số đánh giá tiến bộ.</li><li>• Xác định nguồn lực tiềm năng và có các nỗ lực để đạt được những nguồn lực đó.</li><li>• Thiết lập sự liên kết với các biện pháp ứng phó khác ở cấp địa phương đối với bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái.</li><li>• Thông tin cho tất cả các bên liên quan chưa tham gia vào quá trình xây dựng kế hoạch hành động.</li></ul>

<p>2.2 Sự thống nhất về quy chế thành viên của các cơ quan và sự tham gia vào các cơ chế phối hợp</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Xây dựng sứ mệnh và tầm nhìn về hiểu biết chung về bạo lực đối với phụ nữ và trẻ em gái cho cơ chế điều phối.</li> <li>• Xác định thành phần của cơ chế điều phối (bao gồm đại diện các ngành tư pháp, dịch vụ xã hội và y tế, cũng như xã hội dân sự, bao gồm các nhóm yếu thế và các bên liên quan khác).</li> <li>• Yêu cầu đại diện các cơ quan phải có thẩm quyền ra quyết định thay mặt cho cơ quan mình.</li> <li>• Xác định vai trò và trách nhiệm của đại diện các cơ quan.</li> <li>• Xác định cơ quan chủ trì và thời hạn nắm giữ trách nhiệm</li> <li>• Lên lịch họp.</li> <li>• Thiết lập quy trình ra quyết định.</li> <li>• Thông qua quy trình về trách nhiệm giải trình và giải quyết khiếu nại.</li> <li>• Xây dựng quy trình rà soát hoạt động của cơ chế điều phối, bao gồm thời hạn hoàn thành công việc.</li> <li>• Thiết lập các quy tắc cho nhóm (ví dụ như vấn đề bảo mật).</li> <li>• Cam kết chia sẻ thông tin với các bên liên quan đã được xác định cụ thể.</li> </ul>
<p>2.3 Quá trình quản lý/rà soát vụ việc</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ưu tiên an toàn của nạn nhân/người trải qua bạo lực hơn việc duy trì gia đình và các mục tiêu khác.</li> <li>• Trao quyền cho nạn nhân và người trải qua bạo lực để họ có thể tham gia thông qua việc lựa chọn trên cơ sở có đủ thông tin (ví dụ như quyền quyết định tiếp cận dịch vụ nào, có tham gia vào quá trình tư pháp hay không).</li> <li>• Cung cấp các dịch vụ dễ tiếp cận cho nạn nhân/người trải qua bạo lực có tính đến sự dễ tiếp cận về mặt địa lý, hợp túi tiền và tính sẵn có của nhà cung cấp, và thông tin dễ hiểu, v.v.</li> <li>• Bảo đảm việc tiếp tục đánh giá rủi ro và lập kế hoạch an toàn.</li> <li>• Thống nhất về biện pháp ứng phó đối với nguy cơ tăng cao.</li> <li>• Bảo đảm việc thiết lập các quy trình ghi nhận nhu cầu của trẻ em là nạn nhân của bạo lực trực tiếp hoặc do kết quả của bạo lực với cha mẹ.</li> <li>• Bảo đảm rằng nhà cung cấp dịch vụ được đào tạo và có kỹ năng.</li> <li>• Cung cấp cơ hội đào tạo liên ngành.</li> <li>• Bảo đảm sự ứng phó nhanh chóng và thích hợp của các dịch vụ với bạo lực và sự vi phạm các lệnh của tòa.</li> </ul>
<p>2.4 Thủ tục vận hành chuẩn cho các cơ chế điều phối</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Xác định nhà cung cấp dịch vụ ở địa phương.</li> <li>• Xây dựng hiểu biết chung và nguyên tắc cung cấp dịch vụ giữa các nhà cung cấp.</li> <li>• Xây dựng quy tắc về chuyển gửi và tương tác giữa các nhà cung cấp dịch vụ.</li> <li>• Triển khai đào tạo liên ngành theo các tiêu chuẩn đã thống nhất.</li> <li>• Xây dựng mối liên hệ với bên thứ ba. (ví dụ như nhà trường)</li> <li>• Thực hiện minh bạch, phù hợp với các yêu cầu bảo mật.</li> </ul>
<p>2.5 Nhận thức của cộng đồng về bạo lực với phụ nữ và trẻ em gái</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bảo đảm việc tiến hành các hoạt động nâng cao nhận thức của cộng đồng. (như thông báo về dịch vụ công trên truyền hình và đài phát thanh, thông điệp trên mạng xã hội, bảng tin, xuất bản báo cáo)</li> </ul>
<p>2.6 Theo dõi và đánh giá</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Xác định mục đích, phạm vi và khung thời gian theo dõi và đánh giá.</li> <li>• Tập trung theo dõi và đánh giá vận hành của các biện pháp ứng phó đồng bộ đối với bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái.</li> <li>• Phù hợp với khuôn khổ theo dõi và đánh giá quốc gia.</li> <li>• Xác định chỉ số và dữ liệu ban đầu để đo lường tiến độ.</li> <li>• Yêu cầu các cơ quan thu thập và chia sẻ dữ liệu đã được thống nhất.</li> <li>• Xây dựng năng lực và nguồn lực cho việc theo dõi và đánh giá.</li> <li>• Tạo điều kiện cho nạn nhân/người trải qua bạo lực tham gia vào quá trình theo dõi và đánh giá.</li> <li>• Theo dõi việc cấp kinh phí.</li> <li>• Báo cáo lên cơ quan giám sát quốc gia hoặc khu vực về kết quả theo dõi và đánh giá.</li> <li>• Tuân thủ các yêu cầu về báo cáo của cơ quan cấp trên.</li> </ul>

## CHƯƠNG 4.

# CÔNG CỤ VÀ TÀI LIỆU THAM KHẢO

Chương trình đa lĩnh vực về Bạo lực với Phụ nữ đang được Chính phủ Bangladesh và Chính phủ Đan Mạch phối hợp triển khai qua Bộ Các vấn đề Phụ nữ và Trẻ em.  
<http://www.mspvaw.gov.bd>

“Mô hình Duluth” là ý tưởng về việc một cộng đồng có thể làm việc cùng nhau để chấm dứt bạo lực trong gia đình như thế nào. Từ những năm 1980, Duluth, một cộng đồng nhỏ ở phía bắc Minnesota, là nơi sáng kiến ra những phương thức yêu cầu thủ phạm phải có trách nhiệm và bảo đảm an toàn cho nạn nhân.  
<http://www.theduluthmodel.org>

Khuôn khổ Chính sách Quốc gia về Quản lý các vấn đề tội phạm tình dục, Bộ Tư pháp và xây dựng Hiến pháp, Pretoria, Nam Phi.  
<http://www.justice.gov.za/vg/sxo/2012-draftNPF.pdf>

Hợp phần Chương trình về các biện pháp ứng phó có sự điều phối (sắp xuất bản) – Trung tâm Kiến thức trực tuyến về chấm dứt bạo lực với phụ nữ và trẻ em gái.  
<http://www.endevawn-ow.org> (truy cập tháng 1/2016)



