الوحدة رقم 1

نظرة عامة ومقدمة

حزمة الخدمات الأساسية للنساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف

العناصر الجوهرية والمبادئ التوجيهية

UNODC مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة

UNDP 50 عام أمم صامدة. شعوب متمكنة.

منظمة الصحة العالمية

UNFPA

هيئة الأمم المتحدة للمرأة

EMAKUNDE EMAKUMEAREN EUSKAL ERAKUNDEA INSTITUTO VASCO DE LA MUJER Eusko Jaurlaritzako erakunde autonomiadun Organismo Autónomo del Gobierno Vasco

spanish cooperation

Australian Aid

الوحدة رقم 1

نظرة عامة ومقدمة

تضم حزمة الخدمات الأساسية خمس وحدات:

الوحدة رقم 1. نظرة عامة ومقدمة	الوحدة رقم 2. الصحة	الوحدة رقم 3. العدالة والشرطة	الوحدة رقم 4. الخدمات الاجتماعية	الوحدة رقم 5. التنسيق وحوكمة التنسيق
الفصل رقم 1: **مقدمة إلى حزمة الخدمات الأساسية** 1.1 مقدمة 1.2 السياق 1.3 الغرض والنطاق 1.4 اللغة والمصطلحات	**الفصل رقم 1:** **مقدمة إلى الخدمات الصحية الأساسية** 1.1 مقدمة 1.2 الغرض والنطاق 1.3 اللغة والمصطلحات	**الفصل رقم 1:** **مقدمة إلى خدمات العدالة والشرطة الأساسية** 1.1 مقدمة 1.2 الغرض والنطاق 1.3 اللغة والمصطلحات	**الفصل رقم 1:** **مقدمة إلى الخدمات الاجتماعية الأساسية** 1.1 مقدمة 1.2 الغرض والنطاق 1.3 اللغة والمصطلحات	**الفصل رقم 1:** **مقدمة إلى إجراءات التنسيق وحوكمة التنسيق** 1.1 مقدمة 1.2 الغرض والنطاق 1.3 اللغة والمصطلحات
الفصل رقم 2 **المبادئ المشتركة والخصائص والعناصر التأسيسية** 2.1 المبادئ 2.2 الخصائص المشتركة للخدمات الأساسية عالية الجودة 2.3 عناصر تأسيسية	**الفصل رقم 2** **إطار حزمة الخدمات الأساسية** 2.1 المبادئ 2.2 الخصائص الفريدة للإطار المحدد للخدمات الصحية الأساسية	**الفصل رقم 2** **إطار حزمة الخدمات الأساسية** 2.1 المبادئ 2.2 الخصائص الفريدة للإطار المحدد لخدمات العدالة والشرطة الأساسية	**الفصل رقم 2** **إطار حزمة الخدمات الأساسية** 2.1 المبادئ 2.2 الخصائص الفريدة للإطار المحدد للخدمات الاجتماعية الأساسية	**الفصل رقم 2** **إطار حزمة الخدمات الأساسية** 2.1 المبادئ
الفصل رقم 3 **كيفية استخدام هذه الأداة** 3.1 إطار المبادئ التوجيهية للخدمات الأساسية	**الفصل رقم 3** **المبادئ التوجيهية للخدمات الصحة الأساسية**	**الفصل رقم 3** **المبادئ التوجيهية لخدمات العدالة والشرطة الأساسية**	**الفصل رقم 3** **المبادئ التوجيهية للخدمات الاجتماعية الأساسية**	**الفصل رقم 3** **المبادئ التوجيهية للإجراءات الأساسية للتنسيق وحوكمة التنسيق**
الفصل رقم 4 **الأدوات والموارد**	**الفصل رقم 4** **الأدوات والموارد**	**الفصل رقم 4** **الأدوات والموارد**	**الفصل رقم 4** **الأدوات والموارد**	**الفصل رقم 4** **الأدوات والموارد**

شكر وتقدير

لم يكن من الممكن وضع هذه المبادئ التوجيهية إلا بفضل:

شجاعة الكثير من النساء اللاتي تعرضن للعنف وتحدثن عن تجاربهن والنشاطات، وبخاصة من المنظمات النسائية الموجودة في شتى أنحاء العالم، واللاتي مارسن الدعوة لتقديم الخدمات المناسبة والدعم للنساء اللاتي تعرضن للعنف.

جهود الحكومات التي تتخذ إجراءات نحو إنهاء العنف ضد المرأة من خلال الإصلاحات التشريعية، ومبادرات السياسات وتنفيذ برامج المنع والاستجابة.

الجهات المانحة الرئيسية لبرنامج الأمم المتحدة المشترك بشأن الخدمات الأساسية للنساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف، وحكومتا أستراليا وإسبانيا.

الممارسين والباحثين وممثلي الحكومات، من مختلف القطاعات، والذين حضروا وشاركوا في جميع المشاورات الفنية العالمية لبرنامج العمل هذا (تفاصيل المشاركين متاحة من خلال الرابط org.endvawnow.www ثم انقر على الخدمات الأساسية).

الالتزام المستمر لمنظومة الأمم المتحدة بوضع البرامج والإجراءات التي تستجيب للعنف ضد المرأة. وكالات الأمم المتحدة المشاركة في مواءمة و/أو وضع هذه المبادئ التوجيهية والتي أسهمت بوقتها ومعرفتها لضمان استمرارنا في تحسين تقديم الخدمات للنساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف. نتوجه بالشكر إلى ممثلي الوكالات لالتزامهم ومدخلاتهم: تانيا فرحا وريت غرونين (هيئة الأمم المتحدة للمرأة)، أبالا ديفي ولويس مورا (صندوق الأمم المتحدة للسكان)، كلوديا غارسيا وآفني أمين (منظمة الصحة العالمية)، سوكي بيفرز ونيكي بالمر وتشارلز شوفيل (برنامج الأمم المتحدة الإنمائي) وكلوديا باروني وسفين بفيفير (مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة).

المستشارون الذين ساعدوا في تناغم وتجميع جميع المبادئ التوجيهية التي تم تطويرها لصالح هذه الحزمة، السيدة إيلين سكينيدر والسيدة جانيس وات.

جدول المحتويات

الفصل رقم 1: مقدمة إلى حزمة الخدمات الأساسية		5
1.1	**مقدمة**	5
1.2	**السياق**	6
1.3	**الغرض والنطاق**	7
1.4	**اللغة والمصطلحات**	8
الفصل رقم 2: المبادئ المشتركة والخصائص والعناصر التأسيسية		10
2.1	**المبادئ**	11
2.2	**الخصائص المشتركة للخدمات الأساسية عالية الجودة**	12
2.3	**عناصر تأسيسية**	15
الفصل رقم 3: كيفية استخدام هذه الأداة		17
3.1	**إطار المبادئ التوجيهية للخدمات الأساسية**	17
الفصل رقم 4: الأدوات والموارد		19

الفصل رقم 1:

مقدمة إلى حزمة الخدمات الأساسية

1.1 مقدمة

يهدف **برنامج الأمم المتحدة المشترك بشأن الخدمات الأساسية للنساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف** («البرنامج»)، وهو شراكة بين هيئة الأمم المتحدة للمرأة وصندوق الأمم المتحدة للسكان ومنظمة الصحة العالمية وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي ومكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة، إلى توفير إتاحة أكبر لمجموعة منسقة من الخدمات الأساسية والخدمات متعددة القطاعات عالية الجودة لجميع النساء والفتيات اللاتي تعرضن للعنف القائم على النوع الاجتماعي.

يحدد البرنامج **الخدمات الأساسية** التي ينبغي تقديمها من خلال قطاعات الصحة والخدمات الاجتماعية والشرطة والعدالة ("الخدمات الأساسية") بالإضافة إلى المبادئ التوجيهية لتنسيق الخدمات الأساسية وحوكمة عمليات التنسيق وآلياته ("المبادئ التوجيهية للتنسيق"). تم تحديد المبادئ التوجيهية لتقديم الخدمات بالنسبة للعناصر الأساسية لكل خدمة من الخدمات الأساسية لضمان تقديم خدمات عالية الجودة إلى النساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف، وبخاصة في البلدان منخفضة ومتوسطة الدخل. وعند النظر إليها معًا، فإن هذه العناصر تكوّن "**حزمة الخدمات الأساسية**".

تضم حزمة الخدمات الأساسية خمس وحدات متقاطعة:

الوحدة رقم 1 نظرة عامة ومقدمة

الوحدة رقم 2: الخدمات الصحية الأساسية

الوحدة رقم 3: خدمات العدالة والخدمات الشرطية الأساسية

الوحدة رقم 4: الخدمات الاجتماعية الأساسية

الوحدة رقم 5: الإجراءات الأساسية للتنسيق وحوكمة التنسيق

تعكس حزمة الخدمات الأساسية المكونات الحيوية للاستجابات المنسقة متعددة القطاعات للنساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف. إن تقديم وتنسيق وحوكمة الخدمات الصحية والشرطية وخدمات العدالة والخدمات الاجتماعية الأساسية يمكنه إلى حد كبير تجنب عواقب العنف على رفاه النساء والفتيات وصحتهن وسلامتهن، وأن يساعد في تعافي النساء وتمكينهن، وأن يوقف تكرار العنف. يمكن أن تؤدي الخدمات الأساسية إلى تقليص الخسائر التي تتعرض لها النساء والأسر والمجتمعات المحلية من ناحية الإنتاجية والإنجاز المدرسي، والسياسات العامة والموازنات، وأن يساعد على كسر حلقة العنف المتكرر. كما تلعب حزمة الخدمات الأساسية أيضًا دورًا أساسيًا في خفض الفقر والتنمية وبذل الجهود في سبيل تحقيق أهدافالتنمية المستدامة لعام 2015 التي تم الاتفاق عليها مؤخرًا.

تهدف حزمة الخدمات الأساسية إلى سد الفجوة بين الاتفاقات والالتزامات التي تتم على المستوى الدولي بتقديم خدمات العنف ضد المرأة، بما في ذلك الاستنتاجات المتفق عليها لعام 2013 من لجنة وضع المرأة، وأنشطة المستوى القطري من خلال توفير الإرشادات الفنية بشأن كيفية تطوير الخدمات الأساسية عالية الجودة.» هذه الخدمات مُفصَّلة في صكوك حقوق الإنسان، وفي الاتفاقات الدولية والإعلانات المصاحبة لها والسياسات التي توفر معايير ونظم قياسية عالمية تُبنى عليها حزمة الخدمات الأساسية, على الرغم من حدوث التزام موسَّع بالاستجابة إلى العنف ضد النساء والفتيات ومنعه على المستوى العالمي على مدار العقود الأخيرة، فإن العديد من النساء والفتيات لا يستطعن الوصول بصورة مناسبة، أو لا يستطعن الوصول على الإطلاق، إلى نطاق الدعم والخدمات التي يمكنها حمايتهن و مساعدتهن في أمنهن ودعمهن لمجابهة العواقب قصيرة و طويلة الأمد الناتجة عن التعرض لمختلف صور العنف.

1.2 السياق

العنف ضد النساء والفتيات منتشر على نطاق واسع، ومنهجي ومترسخ ثقافيًا. وقد وصفه الأمين العام للأمم المتحدة بأنه وصل إلى درجة الوباء.[1] يتألف العنف ضد المرأة من «أي فعل عنيف تدفع إليه عصبية الجنس، ويترتب عليه، أو يرجح أن يترتب عليه، أذى أو معاناة للمرأة، سواء من الناحية الجسمانية أو الجنسية أو النفسية، بما في ذلك التهديد بأفعال من هذا القبيل أو القسر أو الحرمان التعسفي من الحرية، سواء حدث ذلك في الحياة العامة أو الخاصة.»[2] يتخذ العنف القائم على النوع الاجتماعي، وهو العنف الموجه ضد امرأة لكونها امرأة أو الذي يؤثر على النساء بصورة غير متناسبة،[3] صورًا متعددة. بالإضافة إلى العنف الجسدي والجنسي، فإن العنف ضد النساء والفتيات يتضمن الأذى النفسي والعاطفي والإساءة، والتحرش الجنسي، وتشويه الأعضاء التناسلية الأنثوية، والإساءة الناتجة عن الاتهامات بالشعوذة والسحر، والتي يطلق عليها قتل النساء والفتيات بدافع الشرف، والاتجار بالنساء والفتيات، ووأد الإناث وغيرها من الممارسات الضارة. يعد عنف الشريك الحميم والعنف الجنسي الذي يرتكبه شخص غير شريك من بين أكثر صور العنف ضد النساء والفتيات انتشارًا وتزايدًا. يتضمن مصطلح 'العنف ضد

1 الأمم المتحدة (2006) دراسة الأمين العام المتعمقة بشأن العنف ضد المرأة .Add.1/122/A/61

2 إعلان بشأن القضاء على العنف ضد المرأة, المادة 1، تم استرجاعه من خلال الرابط http://www.unhchr.ch/huridocda/huridoca/nsf/(Symbol)/A.RES.48.104.En?Opendocument.

3 انظر على سبيل المثال، لجنة القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة (السيداو) التوصية العامة رقم 19، تم استرجاعها من خلال الرابط http://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/recommendations/recomm.htm..

المرأة' العنف ضد الفتيات، وبخاصة الفتيات اللاتي يمكن أن يستخدمن الخدمات الأساسية المقدمة للنساء.

طبقًا للاستعراض العالمي لعام 2013 الذي أجرته منظمة الصحة العالمية، فإن 35 في المائة من النساء على مستوى العالم قد تعرضن لعنف جسدي و/أو جنسي من قِبل الشريك الحميم أو لعنف جنسي من غير الشريك الحميم.[4] أكثر من سبعة في المائة من النساء عالميًا أبلغن أنهن سبق لهن التعرض للعنف الجنسي من غير الشريك الحميم.[5] تبين بعض الدراسات القطرية أن ما يصل إلى 70 في المائة من النساء يتعرضن للعنف الجسدي أو الجنسي من الرجال خلال حياتهن، أغلبيتهن من قِبل الزوج أو من شريك حميم آخر.[6] تشير التقديرات إلى أن واحدة من كل خمس فتيات تعرضت للإساءة في طفولتها بينما تصل التقديرات في بعض البلدان إلى واحدة من كل ثلاث فتيات.[7] تؤدي علاقات السلطة القائمة على النوع الاجتماعي داخل المجتمع إلى تعريض الفتيات لخطر العنف أكثر من الفتيان لبعض صور العنف، والعنف الجنسي على وجه الخصوص. كشفت دراسة عن استخدام الرجال للعنف في مواقع مختارة في سبع بلدان في آسيا والمحيط الهادئ أن 26-80 في المائة من الرجال أبلغوا عن ارتكابهم للعنف الجسدي و/أو عنف الشريك الحميم الجنسي، و10-40 في المائة من الرجال أبلغوا عن ارتكابهم اغتصاب لغير الشريك الحميم، وذكروا الأحقية الجنسية كأكثر الدوافع شيوعًا.[8]

تشير عدة دراسات إلى أن نصف ضحايا حوادث القتل من الإناث، عالميًا، يُقتلن من قِبل أزواجهن الحاليين أو السابقين أو من قِبل الشركاء الحميمين.[9]

العنف ضد النساء والفتيات له أثر مدمر وعواقب تستمر لفترة طويلة على رفاه النساء والفتيات وصحتهن وسلامتهن، جنبًا إلى جنب مع العواقب الاقتصادية والآثار على النواتج التعليمية والأثر على إنتاجية وتنمية المجتمعات والبلدان. على الرغم من حدوث التزام موسَّع بالاستجابة إلى العنف ضد النساء والفتيات ومنعه على المستوى العالمي على مدار العقود الأخيرة، فإن العديد من النساء والفتيات يعانين من قِلة أو انعدام القدرة على الوصول إلى الدعم والخدمات التي يمكنها حمايتهن، والمساعدة في الحفاظ على أمنهن ودعمهن لمجابهة العواقب قصيرة الأمد وطويلة الأمد للتعرض للعنف. وبالتالي، فإن التزام الحكومة بالتصدي للعنف ضد النساء والفتيات يعد أمرًا حاسمًا لتحقيق أهداف هذه المبادئ التوجيهية.

يتطلب الالتزام الدولي بممارسة الحرص الواجب إنشاء تدابير فعالة لمنع حالات العنف ضد المرأة والتحقيق فيها وإقامة الدعوى ضد مرتكبيها. ويشمل هذا وسائل فعالة للاستجابة لكل حالة عنف، بالإضافة إلى مجابهة الأسباب الهيكلية للعنف وعواقبه، من خلال ضمان الأطر القانونية والسياسية الشاملة، وأنظمة العدالة والشرطة المراعية للاعتبارات الجنسانية وإتاحة الخدمات الصحية والاجتماعية وأنشطة رفع الوعي وضمان جودة جميع التدابير.

1.3 الغرض والنطاق

الغرض من حزمة الخدمات الأساسية هو دعم البلدان في عملها تجاه تصميم وتنفيذ واستعراض الخدمات لجميع النساء والفتيات من الضحايا والناجيات من العنف، في نطاق واسع من البيئات والأوضاع. تعد الحزمة أداة عملية للبلدان التي تضع خارطة طريق واضحة بشأن كيفية ضمان توفير وتنسيق الخدمات عالية الجودة بين جميع القطاعات. وهي مصممة لضمان تنسيق الخدمات من جميع القطاعات وأن تتم إدارتها لكي تستجيب بصورة شاملة، ولضمان التركيز على النساء والأطفال، وأن تكون مسؤولة أمام الضحايا والناجيات وأمام بعضها البعض. صُمِّمَت المبادئ التوجيهية لكل عنصر من العناصر الأساسية للخدمات الأساسية لضمان استجابة عالية الجودة للعنف ضد النساء والفتيات.

سوف تتفاوت الطريقة التي تنفَّذ بها الخدمات الأساسية من بلدٍ إلى آخر. بعض البلدان قد تكون الخدمات المطلوبة موجودة لديها بالفعل؛ والبعض الآخر قد يحتاج إلى مواءمة الخدمات القائمة أو إلى تنفيذ خدمات جديدة تدريجيًا، أو إلى اتخاذ تدابير إضافية للوفاء بهذه المعايير. من المهم أن يكون لكل بلد خطة لتحقيق المعايير المتفق عليها، ولضمان وجود عمليات القياس والمساءلة وآلياتهما لضمان أن تقدم الخدمات وأن تتمتع بالجودة اللازمة.

على الرغم من أن المبادئ التوجيهية يمكن تطبيقها على صورٍ أخرى من العنف ضد النساء والفتيات، إلا أن الغرض الأساسي منها هو عنف الشريك الحميم، والعنف الجنسي الذي يرتكبه شخص غير شريك يكون التركيز بصورة أساسية على الاستجابة للعنف من خلال اتخاذ إجراءات في المراحل المبكرة منه والتدخل لمنع تكرار حدوثه. تركِّز هذه المبادئ التوجيهية على الخدمات والاستجابات المُصمَّمة للنساء ولكنها تأخذ في الاعتبار احتياجات الفتيات اللاتي يبلغن من العمر ما قد يجعلهن يستخدمن مثل هذه الخدمات. عند الاقتضاء، تلقي هذه المبادئ التوجيهية الضوء أيضًا على ما ينبغي وضعه في الاعتبار بالنسبة للنساء والفتيات اللاتي يصطحبن أطفالهن عند استخدام الخدمات الأساسية. فالنساء والفتيات لسن الغالبية العظمى من ضحايا عنف الذكور وانتهاكاتهم فحسب، بل

4 منظمة الصحة العالمية، التقديرات العالمية والإقليمية للعنف ضد المرأة، صفحة 2 («تم تضمين النساء البالغات من العمر 15 عامًا فأكثر فقط، للتفرقة بين العنف ضد النساء وبين الانتهاك الجنسي للأطفال» صفحة 12)، تم استرجاعه من خلال الرابط http://apps.who.int/iris/bitstre pdf.eng_9789241564625/1/85239/10665/am

5 المرجع السابق، صفحة 18.

6 هيئة الأمم المتحدة للمرأة «العنف ضد النساء: الحقائق والأرقام" قولوا لا واتحدوا للقضاء على العنف ضد المرأة, تم استرجاعه من خلال الرابط www.saynotoviolence.org/issues/facts-and-figures- وجدت الدراسات الاستقصائية السكانية أن ما بين 10-70% من النساء يبلغن عن تعرضهن لهجوم جسدي من قِبل شريك حميم من الذكور في مرحلة ما من مراحل حياتهن, انظر Heise, L., Ellserg, M. and Gottemoeller, M. (1999) Ending Violence against Women (Baltimore, MD: John Hopkins University School of Public Health). تذكر دراسة الأمين العام للأمم المتحدة، **في** الملاحظة رقم 1 أعلاه، أن العنف ضد المرأة يؤثر على ثلث النساء في خلال حياتهن.

7 http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/status_report/2014/en/ صفحة 14

8 هيئة الأمم المتحدة للمرأة (2013) لماذا يستخدم بعض الرجال العنف ضد المرأة وكيفي يمكننا منعه؟ النتائج الكمية من دراسة الأمم المتحدة متعددة الأقطار بشأن الرجال والعنف في آسيا والمحيط الهادئ (هيئة الأمم المتحدة للمرأة، وصندوق الأمم المتحدة للسكان وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي ومتطوعي الأمم المتحدة).

9 **انظر على سبيل المثال**, مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة, الدراسة العالمية بشأن جرائم القتل لعام 2013, صفحة 14, متاحة من خلال الرابط http://www.unodc.org/documents/data-and-analysis/statistics/GSH2013/GSH2013_BOOK_HOMICIDE_GLOBAL_2014.pdf.

إن الأمم المتحدة تدرك أن العنف ضد المرأة «هو مظهر لعلاقات قوى غير متكافئة بين الرجل والمرأة عبر التاريخ، أدت إلى هيمنة الرجل على المرأة وممارسته التمييز ضدها».[10] ونتيجة لذلك، فإن ديناميات العنف ضد المرأة، وصور العنف التي تتعرض لها المرأة، وشدته وتكراره، وعواقبه، تختلف اختلافًا كبيرًا عن العنف الذي يتعرض له الرجال.

يتكامل نطاق حزمة الخدمات الأساسية مع تركيز منظمة اليونيسيف، والتي تعمل، من بين أشياء أخرى، على ضمان أن يعيش جميع الأطفال حياة خالية من العنف. سوف يستمر اليونيسيف في تطوير إرشادات هامة واستجابات للأطفال كضحايا للعنف. تم وضع المبادئ التوجيهية، رغم قابليتها للتطبيق بصورة شاملة، بصورة محددة لكي تؤخذ في الاعتبار من قِبل البلدان منخفضة إلى متوسطة الدخل. كما أنه من المهم ملاحظة ان هذه المبادئ التوجيهية لا تركز على التدخلات في الأزمات أو البيئات الإنسانية. ولكن الاستجابات التي يرد وصفها في هذه المبادئ التوجيهية مُكمِّلة، إلى أقصى حد ممكن داخل المبادئ التوجيهية الحالية، لتلك التي تركز على الأزمات/البيئات الإنسانية.

1.4
اللغة والمصطلحات

التنسيق هو عنصر أساسي من عناصر الاستجابة للعنف ضد النساء والفتيات. وهو مطلوب من قِبل المعايير الدولية التي تهدف إلى ضمان أن تكون الاستجابة للعنف ضد النساء والفتيات شاملة، ومتعددة التخصصات، ومنسقة، ومنهجية، ومستدامة. وهو عملية تحكمها القوانين والسياسات. وهي تنطوي على جهد تعاوني من قِبل فِرق متعددة التخصصات وأفراد ومؤسسات من جميع القطاعات ذات الصلة لتنفيذ القوانين والسياسات والبروتوكولات والاتفاقات وللاتصال والتعاون لمنع العنف ضد النساء والفتيات والاستجابة له. يحدث التنسيق على المستوى الوطني بين الوزارات التي تلعب دورًا في التصدي لهذا العنف، وعلى المستوى المحلي بين مقدمي الخدمات على المستوى المحلي، وأصحاب المصلحة وفي بعض البلدان، في مستويات متوسطة من الحكومة بين المستويين الوطني والمحلي. كما يحدث التنسيق بين مستويات مختلفة من الحكومة.

العناصر الأساسية هي خصائص أو مكونات للخدمات الأساسية التي تطبق في أي سياق، وتضمن عمل الخدمة بفعالية.

الخدمات الأساسية تتضمن مجموعة اساسية من الخدمات المقدمة من قِبل قطاعات الرعاية الصحية والخدمة الاجتماعية والشرطة والعدالة. يجب أن تضمن الخدمات، كحدٍ أدنى، حقوق وسلامة ورفاه أي امرأة أو فتاة تتعرض للعنف القائم على نوع الجنس.

أنظمة العدالة الرسمية هي أنظمة عدالة تقع تحت مسؤولية الدولة ووكلائها. وهي تتضمن القوانين التي تدعمها الحكومة، والمؤسسات مثل الشرطة وخدمات الادعاء والمحاكم والسجون التي تتحمل مسؤولية إنفاذ قوانين الدولة وتطبيقها وتنفيذ العقوبات المفروضة نتيجة انتهاك القوانين.

العنف القائم على نوع الجنس هو «أي عمل من أعمال العنف الموجه ضد امرأة لكونها امرأة أو الذي يؤثر على النساء بصورة غير متناسبة».[11]

حوكمة التنسيق تتضمن مكونين رئيسيين. المكون الأول هو إنشاء القوانين والسياسات المطلوبة لتنفيذ ودعم تنسيق الخدمات الأساسية للقضاء على العنف ضد النساء والفتيات أو الاستجابة له. المكون الثاني هو عملية إخضاع أصحاب المصلحة للمساءلة عن تنفيذ التزامهم بالاستجابة المنسقة للعنف ضد النساء والفتيات والرقابة والرصد والتقييم المستمرين لاستجاباتهم المنسقة. يتم تنفيذ الحوكمة على كل من المستويين الوطني والمحلي.

النظام الصحي يشير إلى (1) جميع الأنشطة التي يتمثل الهدف الأساسي منها في تعزيز الصحة و/أو استعادتها و/أو الحفاظ عليها؛ (2) الأشخاص والمؤسسات والموارد، المرتبة معًا طبقًا للسياسات القائمة، لتحسين صحة السكان الذين يخدمونهم.[12]

مقدم الرعاية الصحية هو فرد أو منظمة تقدم خدمات الرعاية الصحية بطريقة منهجية. قد يكون مقدم الرعاية الصحية من أخصائي الرعاية الصحية، أو عامل في مجال الصحة في المجتمع المحلي او أي شخص آخر مدرب ويمتلك المعرفة في مجال الصحة. تتضمن المنظمات المستشفيات والعيادات ومراكز الرعاية الأولية وغيرها من نقاط تقديم الخدمات. مقدمو الرعاية الصحية الأساسية هم الممرضات أو القابلات أو الأطباء أو غيرهم.[13]

عنف الشريك الحميم هو "أكثر أنواع العنف الذي تتعرض له المرأة شيوعًا على مستوى العالم. . . ويشمل سلسلة من أعمال الإكراه جنسيًا ونفسيًا وبدنيًا التي يمارسها ضد نساء البالغات ومراهقات شركاء حميمون حاليون أو سابقون، دون موافقتهن. يشمل العنف البدني استخدام القوة البدنية أو القوة المادية أو سلاح عن قصد لإيذاء أو جرح المرأة. ويشمل العنف الجنسي الاتصال الجنسي اعتداءً، أي جعل المرأة تمارس العمل الجنسي دون موافقتها، ومحاولة الجماع أو إكماله مع امرأة مريضة أو معوقة أو تحت ضغط أو تحت تأثير المشروبات الكحولية أو مخدرات أخرى. ويشمل العنف النفسي السيطرة على المرأة أو عزلها، وإذلالها أو إحراجها. يشمل العنف الاقتصادي حرمان المرأة من الحصول على الموارد الأساسية والتحكم بها.»[14]

مقدم خدمة العدالة يشمل مسؤولي الدولة/الحكومة، والقضاة والادعاء والشرطة والمساعدة القانونية وموظفي المحاكم الإداريين والمحامين والمساعدين القانونيين، وموظفي دعم الضحايا/الخدمات الاجتماعية.

تمتد **العدالة المستمرة** منذ دخول الضحية/الناجية إلى المنظومة وحتى الانتهاء من المسألة. سوف تتفاوت رحلة المرأة، اعتمادًا على احتياجاتها. فقد تطلب أيًا من خيارات العدالة المختلفة، والتي تتراوح ما بين الإبلاغ وتقديم الشكوى لبدء التحقيق الجنائي والادعاء أو طلب الحماية و/أو طلب الدعاوى المدنية بما فيها الطلاق وإجراءات حضانة الأطفال و/أو التعويض عن الأضرار الشخصية أو غيرها، بما في ذلك من أنظمة الدولة الإدارية، سواء بصورة متزامنة أو مع مرور الزمن.

10 إعلان الأمم المتحدة بشأن القضاء على العنف ضد المرأة.

11 السيداو، التوصية العامة رقم 19، الفقرة 6.

12 منظمة الصحة العالمية، تقوية الأنظمة الصحية: مسرد، موجود على الرابط
.pdf.January2011_Glossary/healthsystems/int.who.www

13 منظمة الصحة العالمية (2013) الاستجابة لعنف الشريك الحميم والعنف الجنسي ضد المرأة: المبادئ التوجيهية الإكلينيكية والسياسية لمنظمة الصحة العالمية، في الصفحة vii.

14 دراسة الأمين العام للأمم المتحدة، الملاحظة رقم 1 أعلاه، الفقرتان 112 - 111.

فرق الاستجابة متعددة التخصصات هي مجموعات من أصحاب المصلحة دخلت في اتفاقات للعمل بطريقة مُنسَّقة للاستجابة للعنف ضد النساء والفتيات داخل المجتمع المحلي. تركز هذه الفرق على ضمان الاستجابة الفعالة للحالات الفردية وقد تُسهِم في صنع السياسات.

العنف الجنسي من غير الشريك الحميم "عنف يرتكبه قريب للمرأة أو صديق، أو رجل معروف لديها، أو جار، أو زميل عمل، أو غريب».[15] وهو يشمل الإجبار على القيام بأي أعمال جنسية غير مرغوب فيها، والتحرش الجنسي والعنف المرتكب ضد النساء والفتيات بصورة متكررة من قِبل مجرم معروف لهن، بما في ذلك في المجالات العامة، وفي المدرسة وفي مكان العمل وفي المجتمع المحلي.

المبادئ التوجيهية الخاصة بالجودة تدعم تقديم وتنفيذ العناصر الأساسية من الخدمات الأساسية لضمان أنها فعالة، وذات جودة كافية وتتناول احتياجات النساء والفتيات. توفر المبادئ التوجيهية الخاصة بالجودة 'الكيفية' التي تجعل الخدمات تقدم من خلال نهج قائم على حقوق الإنسان، ومراعي للاعتبارات الثقافية ويقوم بتمكين المرأة. وهي تستند إلى المعايير الدولية وتُكملها وتعكس أفضل الممارسات المعترف بها في الاستجابة للعنف القائم على نوع الجنس.

يوفر **قطاع الخدمات الاجتماعية** العديد من خدمات الدعم لتحسين الرفاه العام والتمكين لفئة معينة من السكان في المجتمع. وقد تكون ذات طبيعة عامة أو توفر استجابات أكثر استهدافاً لقضية معينة؛ مثل الاستجابة للنساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف. تتضمن الاستجابة للنساء والفتيات اللاتي تعرضن للعنف الخدمات المقدمة من الحكومة أو الممولة منها (ولذا فإنها تعرف باسم الخدمات العامة) أو مقدمة من قِبل الجهات الفاعلة الأخرى من المجتمع المدني والمجتمع المحلي، بما في ذلك المنظمات غير الحكومية والمنظمات الدينية.

الخدمات الاجتماعية التي تستجيب للعنف ضد النساء والفتيات تركز بصفة محددة على الضحايا/الناجيات من العنف. وهي ضرورية لمساعدة تعافي النساء من العنف، ولتمكينهن ومنع تكرار حدوث العنف، وفي بعض الحالات، للعمل مع أجزاء محددة من المجتمع أو المجتمع المحلي لتغيير السلوكيات والمفاهيم المتعلقة بالعنف. وهي تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، توفير الاستشارات النفسية-الاجتماعية، والدعم المالي، والمعلومات في أوقات الأزمات، والسكن الآمن، والخدمات القانونية والدعوية، والدعم في الإسكان والتوظيف وغيرها، إلى النساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف.

أصحاب المصلحة هم جميع المنظمات الحكومية ومنظمات المجتمع المدني والوكالات التي لها دور في الاستجابة للعنف ضد النساء والفتيات على جميع مستويات الحكومة والمجتمع المدني. يتضمن أصحاب المصلحة الرئيسيون الضحايا والناجيات وممثليهن، والخدمات الاجتماعية وقطاع الرعاية الصحية ومقدمي المساعدة القانونية والشرطة والمدعين العموم، والقضاة ووكالات حماية الطفل، وقطاع التعليم من بين قطاعات أخرى.

الضحية / الناجية مصطلح يشير إلى النساء والفتيات اللاتي تعرضن أو يتعرضن للعنف القائم على نوع الجنس ليعكس كلاً من المصطلحات المستخدمة في العملية القانونية ووكالة هؤلاء النساء والفتيات في السعي للحصول على الخدمات الأساسية.[16]

العنف ضد المرأة يعني «أي فعل عنيف تدفع إليه عصبية الجنس، ويترتب عليه، أو يرجح أن يترتب عليه، أذى أو معاناة للمرأة، سواء من الناحية الجسمانية أو الجنسية أو النفسية، بما في ذلك التهديد بأفعال من هذا القبيل أو القسر أو الحرمان التعسفي من الحرية، سواء حدث ذلك في الحياة العامة أو الخاصة.[17]

15 **المرجع السابق**. في الفقرة 128.

16 تشير دراسة الأمين العام، المذكورة في **الملاحظة رقم 1** أعلاه، إلى النقاش المستمر بشأن مصطلحي الضحية والناجية. ويزعم البعض أنه ينبغي تجنب مصطلح «الضحية» نظرًا لأنه يعني ضمنيًا السلبية والضعف والاستضعاف الكامن، ولا يدرك واقع قدرة النساء على التكيف والوكالة. بالنسبة للآخرين، يمثل مصطلح «الناجية» إشكالية، نظرًا لأنه ينكر شعور التعرض للأذى الذي تتعرض له النساء اللاتي كنّ أهدافًا لجرائم العنف». لذلك، فإن هذه المبادئ التوجيهية تستخدم مصطلح «الضحية/الناجية».

17 إعلان القضاء على العنف ضد المرأة، المادة 1.

الفصل رقم 2:

المبادئ المشتركة والخصائص والعناصر التأسيسية

تشير الأبحاث والممارسات إلى أن الأسلوب الذي تقدم به الخدمات له أثر كبير على فعاليتها. من الأمور الأساسية في الاستجابة للعنف ضد النساء والفتيات، والحفاظ على والحفاظ على سلامتهن ورفاههن، فهم الطبيعة الجنسانية للعنف، وأسبابه وعواقبه وتوفير الخدمات في إطار ثقافة تمكين المرأة والتي تساعد النساء والفتيات على التفكير في الاختيارات الكثيرة المتاحة لهن ودعم قراراتهن. عند تقديم الخدمات الأساسية عالية الجودة، يجب أن تفكر البلدان في المبادئ الأساسية التي يستند إليها تقديم جميع الخدمات الأساسية والعناصر التأسيسية والتي لابد أن توجد لدعم تقديم كل خدمة من الخدمات الأساسية. تعكس هذه المبادئ والعناصر التأسيسية الخصائص المشتركة والأنشطة التي تشمل قطاعات الصحة والخدمات الاجتماعية والشرطة والعدالة وآليات التنسيق والحكم.

يمكن أيضًا العثور على المبادئ والخصائص المشتركة والعناصر التأسيسية للخدمات الأساسية للنساء والفتيات المعرضات للعنف في الصكوك القانونية الدولية. وقد قامت الدول في شتى أنحاء العالم بالتفاوض والاتفاق على دعم مجموعة من المعايير والنظم القياسية العالمية للتصدي للعنف ضد النساء والفتيات وتشمل:

توفر اتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة (السيداو) عام 1979[18] واتفاقية حقوق الطفل عام 1989[19] إطارًا يستند إلى حقوق الإنسان.

يحدد إعلان القضاء على العنف ضد المرأة عام 1993[20]، وإعلان ومنهاج عمل بيجين عام 1995[21]، بالإضافة إلى قرارات الجمعية العامة ومجلس حقوق الإنسان العديدة، جنبًا إلى جنب مع التوصية العامة رقم 19 الصادرة عن لجنة القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة، بوضوح ما ينبغي على الدول القيام به للتصدي لهذه القضية.

ومؤخرًا، توفر «الاستراتيجيات النموذجية المُحدَّثة والتدابير العملية للقضاء على العنف ضد المرأة في مجال منع الجريمة والعدالة الجنائية»[22] توصيات واسعة تغطي قضايا العدالة الجنائية الموضوعية والإجرائية والتشغيلية مع الإقرار بأهمية الاستجابة الشاملة والمنسقة ومتعددة التخصصات.

توفر الاستنتاجات المتفق عليها[23] والتي اعتمدتها لجنة وضع المرأة في دورتها السابعة والخمسين المزيد من الإرشادات لإنشاء خدمات متعددة القطاعات شاملة ومُنسَّقة ومتعددة التخصصات ومتاحة ومستدامة لجميع الضحايا والناجيات من جميع صور العنف ضد النساء والفتيات.

ويتمثل أحد المبادئ الرئيسية المنبثقة من هذا الإطار المعياري العالمي في التزامات الدول بممارسة الحرص في مجالات المنع والحماية وإقامة الدعوى والمعاقبة وتوفير الإنصاف وجبر الضرر.

تعد الشراكة القوية على جميع المستويات، والالتزام المستمر بالمبادئ التوجيهية والخصائص المشتركة، وتطوير وتنفيذ عناصر تأسيسية قوية، من الأمور الأساسية للتصميم والتنفيذ والاستعراض الناجح لاستجابة مستدامة وفعالية وعالية الجودة للعنف ضد المرأة.

2.1 المبادئ

المبادئ المتقاطعة التالية يستند إليها تقديم جميع الخدمات الأساسية والتنسيق بين هذه الخدمات:

- نهج قائم على الحقوق
- النهوض بالمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة
- مناسبة ومراعية للاعتبارات الثقافية والعمرية
- نهج يركز على الضحايا/الناجيات
- السلامة أمرٌ بالغ الأهمية
- مساءلة مرتكب الجريمة.

نهج قائم على الحقوق

تقر النُهُج القائمة على الحقوق بشأن تقديم الخدمات الأساسية عالية الجودة بأن الدول تتحمل مسؤولية أساسية في احترام وحماية وتحقيق حقوق النساء والفتيات. يعد العنف ضد النساء والفتيات انتهاكاً أساسياً لحقوق الإنسان، وبخاصة الحق في الحياة بدون خوف أو عنف. يدعو نهج حقوق الإنسان إلى خدمات تولي الأولوية لسلامة ورفه النساء والفتيات ولمعاملة النساء والفتيات بكرامة واحترام وحساسية. كما يدعو أيضًا إلى أعلى معايير

18 قرار الجمعية العامة رقم 34 /180.
19 قرار الجمعية العامة رقم 44 /25.
20 قرار الجمعية العامة رقم 48 /104.
21 تقرير المؤتمر العالمي الرابع المعني بالمرأة، بيجين، 4-15 سبتمبر/أيلول 1995 (إصدار الأمم المتحدة، رقم المبيعات E.96.IV.13)، الفصل الأول، القرار رقم 1، المرفق 1 والمرفق 2.
22 قرار الجمعية العامة رقم 65 /457، المرفق.

الخدمات الصحية والاجتماعية وخدمات العدالة والخدمات الشرطية التي يمكن تحقيقها - خدمات ذات جودة عالية، ومتاحة ويسهل الوصول إليها ومقبولة من النساء والفتيات. [23]

النهوض بالمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة

يستلزم انعدام المساواة بين الجنسين والتمييز بينهما، سواء كسبب جذري للعنف ضد النساء والفتيات أو كأحد عواقبه، أن تضمن الخدمات وجود سياسات وممارسات مراعية للاعتبارات الجنسانية ومستجيبة لها. يجب أن تضمن الخدمات ألا يُقبل العنف ضد النساء والفتيات أو يتم التهاون معه أو يستمر. يجب أن تعزز الخدمات وكالة النساء حيث يكون للنساء والفتيات الحق في اتخاذ قراراتهن الخاصة، بما في ذلك قرارات رفض الخدمات الأساسية.

مناسبة ومراعية للاعتبارات الثقافية والعمرية

يجب أن تستجيب الخدمات الأساسية المناسبة والمراعية للاعتبارات الثقافية والعمرية للظروف الفردية ولتجارب الحياة الخاصة بالنساء والفتيات مع أخذ أعمارهن وهويتهن وثقافتهن وتوجهاتهن الجنسية وهويتهن الاجتماعية وانتمائهن العرقي وتفضيلاتهن اللغوية في الاعتبار. يجب أيضًا أن تستجيب الخدمات الأساسية بصورة مناسبة إلى النساء والفتيات اللاتي يواجهن صورًا متعددة من التمييز - ليس فقط لأنها امرأة، ولكن بسبب عرقها أو إثنيتها أو طبقتها الاجتماعية أو توجهها الجنسي أو دينها أو إعاقتها أو حالتها الاجتماعية أو وظيفتها أو خصائص أخرى - أو بسبب أنها قد تعرضت للعنف.

تركِّز على الضحايا/الناجيات

تضع النُهُج التي تركز على الضحايا/الناجيات حقوق النساء والفتيات واحتياجاتهن ورغباتهن في بؤرة تركيز تقديم الخدمات. ويتطلب هذا وضع الاحتياجات المتعددة للضحايا والناجيات في الاعتبار، والمخاطر ونقاط الضعف المختلفة، وأثر القرارات والإجراءات المتخذة، ويضمن أن تكون الخدمات مخصصة إلى المتطلبات الفريدة لكل امرأة وفتاة منفردة. ينبغي أن تستجيب الخدمات لرغباتهن.

السلامة أمرٌ بالغ الأهمية

سلامة النساء والفتيات أمرٌ بالغ الأهمية عند تقديم الخدمات عالية الجودة. يجب أن تعطي الخدمات الأساسية الأولوية لسلامة وأمن مستخدمي الخدمة وأن تتجنب التسبب في المزيد من الأذى.

مساءلة مرتكب الجريمة

تتطلب مساءلة مرتكب الجريمة من الخدمات الأساسية، حسب الاقتضاء، أن تضع مرتكبي الجرائم موضع المساءلة بصورة فعالة مع ضمان تحقيق العدل في استجابات العدالة. ينبغي أن تقوم الخدمات الأساسية بدعم و تيسير مشاركة الضحايا وأن تيسر مشاركة الضحايا/الناجيات في عملية العدالة، وتعزيز قدراتها على التصرف أو بذل وكالتها، مع ضمان ألا يوضع عبء البحث عن العدالة عليها بل على الدولة.

2.2 الخصائص المشتركة للخدمات الأساسية عالية الجودة

تتقاسم الخدمات الأساسية نطاقًا من الخصائص والأنشطة المشتركة. وتُطبق هذه الخدمات بغض النظر عن 'القطاع' المحدد الذي قد يستجيب إلى النساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف. ينبغي أن يتحلى تقديم الخدمات عبر جميع الخدمات والإجراءات الأساسية بالخصائص التالية:

- التوافر
- الإتاحة
- التكيُّف
- المُناسَبة
- إعطاء أولوية للسلامة
- الموافقة الواعية والسرية
- التواصل الفعّال والمشاركة من قِبل أصحاب المصلحة في تصميم الخدمات وتنفيذها وتقييمها.
- جمع البيانات وإدارة المعلومات
- الربط مع القطاعات والوكالات الأخرى من خلال التنسيق

التوافر

يجب أن تتاح الرعاية الصحية الأساسية والخدمات الاجتماعية، وخدمات العدالة والخدمات الشُرطية بالكم والجودة الكافية لجميع الضحايا والناجيات من العنف بغض النظر عن مكان إقامتهن أو جنسيتهن أو انتمائهن العرقي أو طائفتهن أو طبقتهن أو حالتهن من حيث الهجرة أو اللجوء أو وضعهن بالنسبة للشعوب الأصلية أو العمر او الدين أو اللغة أو مستوى التعليم أو التوجه الجنسي أو الحالة الاجتماعية أو الإعاقة أو أي خاصية أخرى غير موضوعة في الاعتبار.

المبادئ التوجيهية

- يجب إنشاء تقديم الخدمات وتطويره والحفاظ عليه بطريقة تضمن إتاحة الخدمات الشاملة للنساء والفتيات بدون تمييز في جميع أراضي الدولة، بما في ذلك المناطق النائية والريفية والمنعزلة.
- تقدَّم الخدمات لكي تصل إلى جميع السكان، بما في ذلك الأكثر إقصاءً والأبعد والأكثر ضعفًا وتهميشًا بدون أي نوع من التمييز وبغض النظر عن ظروفهم الفردية وتجارب حياة النساء والفتيات والتي تشمل العمر والهوية والثقافة والتوجه الجنسي والهوية الجنسانية والانتماء العرقي وتفضيلات اللغة.
- يُنظم تقديم الخدمات لكي يقدم للنساء والفتيات رعاية مستمرة عبر شبكة من الخدمات وعلى مدار دورة حياتهن.
- ضع في الاعتبار طرق تقديم الخدمة المبتكرة لتوسيع نطاق تغطية تقديم الخدمات مثل العيادات الصحية المتنقلة والمحاكم المتنقلة بالإضافة إلى الاستخدام الخلاق لحلول تكنولوجيا المعلومات كلما أمكن ذلك.

23 27/E/2013.

الإتاحة

تتطلب الإتاحة أن تكون الخدمات متاحة لجميع النساء والفتيات دون تمييز. ويجب أن تكون متاحة ماديًا (الخدمات داخل مكان آمن لجميع النساء والفتيات)، ومتاحة اقتصاديًا (بسعر معقول) ومتاحة لغويًا (المعلومات مقدمة بصيغ متعددة).

المبادئ التوجيهية

- النساء والفتيات قادرات على الوصول إلى الخدمات بدون أي عبء مالي أو إداري غير ضروري. ويعني هذا أن الخدمات يجب أن تكون ذات أسعار معقولة، ويسهل الوصول إليها إداريًا، وفي بعض الحالات، مثل الشرطة وخدمات الرعاية الصحية في حالات الطوارئ والخدمات الاجتماعية، مجانية.
- يجب أن تُقدّم الخدمات بطريقة تراعي الاحتياجات اللغوية بقدر المستطاع.
للمستخدم.
- إجراءات تقديم الخدمات وغيرها من المعلومات بشأن الخدمات الأساسية متاحة بصيغ متعددة (على سبيل المثال، شفهية وكتابية وإلكترونية) وصديقة للمستخدم وبلغة واضحة لتعظيم الإتاحة وللوفاء باحتياجات مختلف الفئات المستهدفة.

التكيُّف

يجب أن تدرك الخدمات الأساسية الآثار المتفاوتة للعنف على الفئات المختلفة من النساء والمجتمعات المحلية. ويجب أن تستجيب لاحتياجات الضحايا والناجيات بطرق تراعي مبادئ حقوق الإنسان والمبادئ المراعية للاعتبارات الثقافية.

المبادئ التوجيهية

- الخدمات تتفهم وتستجيب للظروف والاحتياجات الفردية لكل ناجية/ضحية.
- تقديم نطاق شامل من الخدمات للسماح للنساء والفتيات بأن يكون لديهن خيارات من الخدمات التي تلائم ظروفهن الفردية على أفضل نحو.

المناسبة

الخدمات الأساسية المناسبة للمرأة والفتاة هي تلك التي تقدم بطريقة مقبولة لديها: تحترم كرامتها؛ وتضمن سريتها؛ وتراعي احتياجاتها ووجهات نظرها؛ وتقلل من الإيذاء الثانوي.[24]

المبادئ التوجيهية

- تُبذل الجهود لخفض الإيذاء الثانوي، على سبيل المثال، لتقليل عدد المرات التي تضطر فيها إلى نقل قصتها؛ وعدد الأشخاص الذين ينبغي عليها التعامل معهم؛ وضمان إتاحة الأشخاص المدربين.
- تتلقى النساء والفتيات الدعم لكي يتفهمن خياراتهن بصورة كاملة.
- النساء والفتيات مُمكَّنات ليشعرن بالقدرة على مساعدة أنفسهن وطلب المساعدة.
- تُحترَم قرارات النساء والفتيات بعد ضمان تفهمهن الكامل للخيارات المتاحة لهن.
- ينبغي تقديم الخدمات بطريقة تستجيب لاحتياجاتها ومخاوفها بدون التطفل على استقلالها.

إعطاء الأولوية للسلامة - تقييم المخاطر والتخطيط للسلامة

تواجه النساء والفتيات مخاطر تؤثر على سلامتهن اللحظية والمستمرة. سوف تكون هذه المخاطر محددة بالنسبة للظروف الفردية لكل امرأة وفتاة. يمكن أن يؤدي تقييم المخاطر وإدارتها إلى خفض مستوى الخطر. تتضمن أفضل الممارسات في تقييم المخاطر وإدارتها النُهج المتسقة والمُنسَّقة داخل القطاعات الاجتماعية والصحية والشرطية وقطاع العدالة وبين بعضها البعض.

المبادئ التوجيهية

- تستخدم الخدمات أدوات تقييم وإدارة المخاطر على وجه التحديد والمطورة للاستجابة لعنف الشريك الحميم والعنف الجنسي الذي يرتكبه شخص غير شريك.
- تُقيِّم الخدمات بانتظام واتساق المخاطر الفردية لكل امرأة وفتاة.
- تستخدم الخدمات العديد من خيارات إدارة المخاطر، والحلول وتدابير السلامة لدعم سلامة النساء والفتيات.
- ينبغي على مقدمي الخدمات ضمان تلقي النساء والفتيات لخطط قائمة على نقاط القوة ومخصصة بصورة فردية تتضمن استراتيجيات لإدارة المخاطر.
- يجب أن تعمل الخدمات مع جميع الوكالات بما في ذلك الخدمات الصحية والاجتماعية وخدمات العدالة والشرطة لتنسيق نُهُج تقييم المخاطر والإدارة.

التواصل الفعّال والمشاركة من قِبل أصحاب المصلحة في تصميم الخدمات وتنفيذها وتقييمها

ينبغي أن تعلم النساء والفتيات أن أصواتهن مسموعة وأن احتياجاتهن مفهومة ويجري تناولها. يمكن أن تؤدي المعلومات وأسلوب إيصالها إلى تمكينهن للسعي للحصول على الخدمات الأساسية. يجب أن تعزز جميع الاتصالات مع النساء والفتيات كرامتهن وأن تحترمهن.

24 تم تعريف الإيذاء الثانوي في «استراتيجيات الأمم المتحدة النموذجية المُحدَّثة والتدابير العملية» على أنه الإيذاء الذي لا يحدث كنتيجة مباشرة للفِعل ولكن من خلال الاستجابة غير الكافية من قِبل المؤسسات والأفراد تجاه الضحية.

المبادئ التوجيهية

- يجب ألا يصدر مقدمو الخدمات أحكامًا على المتلقين وأن يكونوا متعاطفين وداعمين.
- يجب أن تتاح الفرصة للنساء والفتيات لرواية قصصهن، والاستماع لهن، وأن يتم تسجيل قصصهن بدقة وأن يستطعن التعبير عن احتياجاتهن ومخاوفهن طبقًا لقدراتهن، وعمرهن، ونضجهن الفكري وتطور قدراتهن.
- يجب أن يتحقق مقدمو الخدمات من مخاوفهن وتجاربهن من خلال أخذ ما يقصونه على محمل الجد، بدون إلقاء اللوم أو إصدار الأحكام عليهن.
- يجب أن يوفر مقدمو الخدمات المعلومات والاستشارات التي تساعدهن على اتخاذ قراراتهن بأنفسهن.

الموافقة الواعية والسرية

يجب تقديم جميع الخدمات الأساسية بطريقة تحمي خصوصية المرأة أو الفتاة، وتضمن سريتها، ولا تفصح إلا عن معلومات إلا بموافقتها الواعية، إلى أقصى حدٍ ممكن. يمكن أن تكون المعلومات المتعلقة بتجربة المرأة مع العنف شديدة الحساسية. يمكن أن يؤدي تبادل هذه المعلومات بأسلوب غير مناسب إلى عواقب وخيمة وقد تهدد الحياة بالنسبة للنساء والفتيات ولجميع الأشخاص الذين يقدمون المساعدة لها.

المبادئ التوجيهية

- الخدمات لها قواعد سلوك محددة لتبادل المعلومات (طبقًا للتشريع القائم)، بما في ذلك تحديد المعلومات التي سيتم تبادلها، وكيفية تبادلها ومع من سيتم تبادلها.
- يتم إعلام مقدمي الخدمات الذين يتعاملون بصورة مباشرة مع النساء والفتيات بمدونة قواعد السلوك ويلتزمون بها.
- تُعامل المعلومات المتعلقة بالأفراد من النساء والفتيات بسريّة، وتُخزن بصورة آمنة.
- تتلقى النساء والفتيات الدعم لكي يتفهمن خياراتهن وتداعيات الإفصاح بصورة كاملة.
- يتفهم مقدمو الخدمة مسؤولياتهم فيما يتعلق بالسرية، ويمتثلون لها.

جمع البيانات وإدارة المعلومات

إن الجمع المتسق والدقيق للبيانات الخاصة بالخدمات المقدمة للنساء والفتيات أمر هام في دعم التحسين المستمر للخدمات. يجب أن يكون للخدمات عمليات واضحة وموثّقة للتسجيل الدقيق والسري، والتخزين الآمن للمعلومات عن النساء والفتيات، والخدمات المقدمة إليهن.

المبادئ التوجيهية

- ضمان وجود نظام موثَّق ومؤمَّن لجمع وتسجيل وتخزين جميع المعلومات والبيانات.
- جميع المعلومات عن النساء والفتيات اللاتي يتلقين الخدمات تُخزَّن بصورة آمنة بما في ذلك: ملفات العميلات والتقارير القانونية والطبية وخطط الأمان.
- ضمان جمع البيانات الدقيقة من خلال دعم الموظفين لفهم واستخدام أنظمة جمع البيانات، وإعطائهم وقتًا كافيًا لإدخال البيانات إلى أنظمة جمع البيانات.
- ضمان عدم تبادل المعلومات إلا باستخدام بروتوكولات متفق عليها بين المنظمات.
- تعزيز تحليل جمع البيانات للمساعدة في فهم انتشار العنف، وأنماط استخدام الخدمات الأساسية، وتقييم الخدمات القائمة وتزويد تدابير المنع بالمعلومات.

الربط مع القطاعات والوكالات الأخرى من خلال التنسيق

يساعد الربط مع القطاعات والوكالات الأخرى من خلال التنسيق، مثل مسارات الإحالة، النساء والفتيات على تلقي خدمات موقوتة ومناسبة. يجب أن تتضمن عمليات الإحالة معايير للموافقة الواعية. لضمان التنقل بسلاسة عبر مختلف الخدمات الأساسية للضحايا والناجيات، ينبغي أن توجد بروتوكولات واتفاقات بشأن عملية الإحالة مع الخدمات الاجتماعية والصحية وخدمات العدالة ذات الصلة، ويشمل ذلك مسؤوليات واضحة لكل خدمة.

المبادئ التوجيهية

- إجراءات تبادل المعلومات والإحالة بين خدمات متسقة ومعروفة لموظفي الوكالة ويتم إيصالها بكل وضوح إلى النساء والفتيات.
- الخدمات لها آليات للتنسيق ولرصد فعالية عمليات الإحالة.
- تقوم الخدمات بالإحالة إلى خدمت محددة بالنسبة للطفل حسب الحاجة وحسب الاقتضاء.

2.3 عناصر تأسيسية

لتحقيق الجودة العالية للخدمات وتقديمها، يجب على الدول وعلى قطاعات الخدمات الصحية والشرطية وخدمات العدالة والخدمات الاجتماعية أن تضمن وجود أسس قوية لدعم هذه الجهود.

الأطر التشريعية والقانونية الشاملة

ينبغي على الدول أن يكون لديها إطار قانوني شامل يوفر الأساس القانوني والقضائي للضحايا/الناجيات الباحثات عن الخدمات الصحية والاجتماعية وخدمات العدالة والخدمات الشرطية.

الحكم والرقابة والمساءلة

الحكم والرقابة والمساءلة من الأمور اللازمة لضمان قيام الدولة بواجبها في توفير الخدمات الأساسية عالية الجودة. ويُحثُّ المسؤولون المنتخبون ومسؤولو الحكومة على دعم هذه الجهود من خلال تيسير الحوار بشأن ما إذا كانت المبادئ التوجيهية يتم تنفيذها وكيف ينبغي القيام بذلك، وفي رصد الامتثال مع معايير الخدمة وتحديد الفشل المنهجي في تصميمها، وتنفيذها وتقديمها. لابد أن يتاح للنساء والفتيات سبل الانتصاف حين يحرمن من الخدمات الأساسية، أو تتقوض أو تتأخر بصورة غير معقولة نتيجة القلة أو الإهمال. المساءلة أمرٌ حيوي لضمان أن تكون الخدمات الأساسية متوافرة ومتاحة وقابلة للمواءمة ومناسبة. يتم تحسين المساءلة من خلال مشاركة أصحاب المصلحة في تصميم الخدمات وتنفيذها وتقييمها.

الموارد والتمويل

إن الموارد والتمويل أمران مطلوبان لبناء كل قطاع واستدامته بالإضافة إلى نظام مُنسق متكامل لديه الطاقات والقدرات لتوفير الخدمات الأساسية عالية الجودة التي تستجيب بفعالية وكفاءة للعنف ضد النساء والفتيات.

التدريب وتطوير القوى العاملة

يضمن التدريب وتطوير القوى العاملة أن تتوافر لدى وكالات القطاع وآليات التنسيق الطاقات والقدرات لتقديم خدمات عالية الجودة، وأن تتوافر لدى مقدمي الخدمات الكفاء المطلوبة للقيام بأدوارهم ومسؤولياتهم. يحتاج مقدمو الخدمات فرصًا لبناء مهاراتهم وخبراتهم ولضمان استمرار تحديث معارفهم ومهاراتهم.

الرصد والتقييم

إن القطاعات في حاجة للتحسين المستمر الذى يتم من خلال الرصد و التقييم المستمر، لتقديم خدمات عالية الجودة إلى النساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف. يعتمد هذا على جمع وتحليل ونشر بيانات شاملة بشأن العنف ضد النساء والفتيات في صورة يمكن استخدامها لقياس وتعزيز تقديم الخدمة عالية الجودة.

السياسات والممارسات المراعية للاعتبارات الجنسانية

ينبغي أن تكون السياسات في كل قطاع وآليات التنسيق مراعية للاعتبارات الجنسانية بالإضافة إلى كونها مدمجة داخل خطة عمل وطنية للقضاء على العنف ضد النساء. لكي يعمل كل قطاع الى جانب القطاعات الأخرى وبجانبها بطريقة متكاملة لتوفير الاستجابة الأكثر فعالية للنساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف، ينبغي ربط سياسات كل قطاع بالسياسة الوطنية.

الفصل رقم 3:

كيفية استخدام هذه الأداة

3.1
إطار المبادئ التوجيهية للخدمات الأساسية

يتضمن إطار المبادئ التوجيهية للخدمات الأساسية لتقديم خدمات أساسية عالية الجودة أربعة مكونات مرتبطة ببعضها البعض:

- **المبادئ** والتي يستند إليها تقديم جميع الخدمات الأساسية.
- **الخصائص المشتركة** والتي تصف نطاقًا من الأنشطة والنُهُج المشتركة عبر جميع المجالات والتي تدعم أداء الوظائف وتقديم الخدمات بفعالية.
- **الإجراءات والخدمات الأساسية** والتي تحدد المبادئ التوجيهية المطلوبة للخدمات لضمان حقوق الإنسان والسلامة والرفاه لأي امرأة أو فتاة أو طفلة تتعرض لعنف الشريك الحميم و/أو العنف الجنسي الذي يرتكبه شخص غير شريك. تندرج الخدمات الأساسية تحت ثلاثة مجالات محددة بالنسبة للقطاعات: **خدمات الصحة والعدالة والخدمات الشرطية والاجتماعية**. وهي ترتكز إلى عنصر رابع: **الإجراءات الأساسية للتنسيق وحوكمة التنسيق**.
- **العناصر التأسيسية** التي يجب أن تتوافر لتمكين تقديم الخدمات عالية الجودة عبر جميع الخدمات والإجراءات الأساسية.

حزمة الخدمات الأساسية: شكل الإطار الإجمالي

المبادئ	نهج قائم على الحقوق	النهوض بالمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة	مناسبة ومراعية للاعتبارات الثقافية والعمرية
	نهج يركز على الضحايا/الناجيات	السلامة أمرّ بالغ الأهمية	مساءلة مرتكب الجريمة

الخصائص المشتركة	الإتاحة	الولوج
	التكيُّف	المناسبة
	إعطاء أولوية للسلامة	الموافقة الواعية والسرية
	جمع البيانات وإدارة المعلومات	الاتصالات الفعالة
	الربط مع القطاعات والوكالات الأخرى من خلال التنسيق والإحالة	

الخدمات والإجراءات الأساسية	الصحة	العدالة والشرطة	الخدمات الاجتماعية
	1. التعرف على الناجيات من عنف الشريك الحميم 2. دعم الخط الأول 3. رعاية الجراح والعلاج الطبي العاجل 4. الفحص والرعاية للاعتداء الجنسي 5. التقييم والرعاية للصحة العقلية 6. التوثيق (طبي-قانوني)	1. المنع 2. الاتصال الأولي 3. التقييم/التحقيق 4. عملية ما قبل المحاكمة 5. عملية المحاكمة 6. مساءلة مرتكب الجريمة وجبر الضرر 7. عملية ما بعد المحاكمة 8. السلامة والحماية 9. المساعدة والدعم 10. الاتصالات والمعلومات 11. تنسيق قطاع العدالة	1. معلومات الأزمة 2. استشارات الأزمات 3. خطوط المساعدة 4. السكن الآمن 5. المساعدة المادية والمالية 6. إنشاء وثائق الهوية واستعادتها واستبدالها 7. المعلومات القانونية ومعلومات عن الحقوق، والنصيحة والتمثيل بما في ذلك الأنظمة القانونية التعددية 8. الدعم النفسي-الاجتماعي والاستشارات 9. الدعم الذي يركز على المرأة 10. خدمات الأطفال أي طفل متضرر من العنف 11. معلومات المجتمع المحلي، والتعليم والتوعية المجتمعية 12. المساعدة للوصول إلى الاستقلال الاقتصادي والتعافي والاستقلال الذاتي

التنسيق وحوكمة التنسيق	
المستوى الوطني: الإجراءات الأساسية	**المستوى المحلي: الإجراءات الأساسية**
1. القانون وصنع السياسات 2. اعتماد الموارد وتخصيصها 3. وضع المعايير وإنشاء الاستجابات المنسقة على المستوى المحلي 4. النُهج الشاملة لاستجابة التنسيق 5. تيسير تطوير القدرات لصانعي السياسات وغيرهم من صناع القرار بشأن الاستجابات المنسقة للعنف ضد النساء والفتيات 6. رصد وتقييم التنسيق على المستويات الوطنية والمحلية	1. إنشاء هياكل رسمية للتنسيق المحلي 2. تنفيذ التنسيق وحوكمة التنسيق

عناصر تأسيسية			
	الأطر التشريعية والقانونية الشاملة	الحكم والرقابة والمساءلة	الموارد والتمويل
	التدريب وتطوير القوى العاملة	السياسات والممارسات المراعية للاعتبارات الجنسانية	الرصد والتقييم

الفصل رقم 4:

الأدوات والموارد

صكوك الأمم المتحدة (المعاهدات ومعايير القوانين الإرشادية)

لجنة وضع المرأة، الدورة رقم 57، الاستنتاجات المتفق عليها بشأن القضاء على جميع صور العنف ضد النساء والفتيات ومنعها، متاحة من خلال الرابط _CSW57/csw57/csw/daw/womenwatch/org.un.www .pdf.(excerpt_report_CSW)Conclusions_Agreed

اتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة، متاحة من خلال الرابط /text/cedaw/daw/womenwatch/org.un.www htm.econvention

اتفاقية حقوق الطفل، متاحة من خلال الرابط /en/org.ohchr.www .aspx.crc/pages/professionalinterest

اعلان مبادئ العدل الأساسية المتعلقة بضحايا الاجرام والتعسف في استعمال السلطة، متاح من خلال الرابط /documents/org.un.www .htm.a40r034/40/res/ga

إعلان القضاء على العنف ضد المرأة، متاح من خلال الرابط www. .ht.a48r104/48/res/ga/documents/org.un

المبادئ التوجيهية بشأن العدالة في الأمور المتعلقة بالأطفال ضحايا الجريمة والشهود عليها، متاحة من خلال الرابط /org.un.www _in_justice_on_gudelines/docs/pseataskforce/en .pdf.and_victims_child_involving_matters

مبادئ الأمم المتحدة وتوجيهاتها بشأن سبل الحصول على المساعدة القانونية في نظم العدالة الجنائية، متاحة من خلال الرابط www.unodc. _UN/reform-prison-and-justice/documents/org .aid_legal_to_access_on_guidelines_and_principles .pdf

الصيغة المحدَّثة للاستراتيجيات النموذجية والتدابير العملية للقضاء على العنف ضد المرأة في مجال منع الجريمة والعدالة الجنائية، متاحة من خلال الرابط -prison-and-justice/documents/org.unodc.www _Model/crimeprevention/reforms _the_on_Measures_Practical_and_Strategies _the_in_Women_against_Violence_of_Elimination _and_Prevention_Crime_of_Field .pdf.Justice_Criminal

الأدوات والموارد

المقرر الخاص للأمم المتحدة المعني بالعنف ضد المرأة، وأسبابه وعواقبه – العديد من التقارير متاحة من خلال الرابط /EN/org.ohchr.www .SRWomenIndex?Pages?SRWomen ?Women?Issues . aspx

الأمم المتحدة، دراسة الأمين العام المتعمقة بشأن جميع أشكال العنف ضد المرأة، متاحة من خلال الرابط /womenwatch/org.un.www .htm.SGstudyvaw/vaw/daw

هيئة الأمم المتحدة للمرأة، التقدم المحرز بشأن نساء العالم: سعيًا إلى العدالة: 2011-2012, متاح من خلال الرابط progress.www. .pdf.Progress-Report-EN?pdfs/org.unwomen

هيئة الأمم المتحدة، كتيّب خطط العمل الوطنية بشأن العنف ضد المرأة، متاح من خلال الرابط /daw/womenwatch/org.un.www .pdf.vaw-on-nap-for-handbook

هيئة الأمم المتحدة للمرأة، كتيّب التشريعات بشأن العنف ضد المرأة، متاح من خلال الرابط /vaw/daw/womenwatch/org.un.www 20%20legislation%20for%Handbook/handbook 20%20against%20violence%on .pdf.women

هيئة الأمم المتحدة للمرأة، الوحدات المختلفة والمعلومات في مركز المعرفة الافتراضي لإنهاء العنف ضد المرأة، متاح من خلال الرابط www. .org.endvawnow

الوحدة رقم 2

الصحة

حزمة الخدمات الأساسية للنساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف

عناصر الرعاية والمبادئ التوجيهية الخاصة بالجودة

UNODC مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة
50 عام UNDP أمم صامدة. شعوب متمكنة.
منظمة الصحة العالمية
UNFPA
هيئة الأمم المتحدة للمرأة
EMAKUNDE EMAKUMEAREN EUSKAL ERAKUNDEA INSTITUTO VASCO DE LA MUJER Euskо Jaurlaritzako erakunde autonomiduna Organismo Autónomo del Gobierno Vasco
spanish cooperation
Australian Aid

الوحدة رقم 2.

الصحة

تضم حزمة الخدمات الأساسية خمس وحدات:

الوحدة رقم 1. نظرة عامة ومقدمة	الوحدة رقم 2. الصحة	الوحدة رقم 3. العدالة والشرطة	الوحدة رقم 4. الخدمات الاجتماعية	الوحدة رقم 5. التنسيق وحوكمة التنسيق
الفصل رقم 1: مقدمة إلى حزمة الخدمات الأساسية 1.1 مقدمة 1.2 السياق 1.3 الغرض والنطاق 1.4 اللغة والمصطلحات	**الفصل رقم 1: مقدمة إلى الخدمات الصحية الأساسية** 1.1 مقدمة 1.2 الغرض والنطاق 1.3 اللغة والمصطلحات	**الفصل رقم 1: مقدمة إلى خدمات العدالة والشرطة الأساسية** 1.1 مقدمة 1.2 الغرض والنطاق 1.3 اللغة والمصطلحات	**الفصل رقم 1: مقدمة إلى الخدمات الاجتماعية الأساسية** 1.1 مقدمة 1.2 الغرض والنطاق 1.3 اللغة والمصطلحات	**الفصل رقم 1: مقدمة إلى إجراءات التنسيق وحوكمة التنسيق** 1.1 مقدمة 1.2 الغرض والنطاق 1.3 اللغة والمصطلحات
الفصل رقم 2 المبادئ المشتركة والخصائص والعناصر التأسيسية 2.1 المبادئ 2.2 الخصائص المشتركة للخدمات الأساسية عالية الجودة 2.3 عناصر تأسيسية	**الفصل رقم 2 إطار حزمة الخدمات الأساسية** 2.1 الإطار الكلي 2.2 الخصائص الفريدة للإطار المحدد للخدمات الصحية الأساسية	**الفصل رقم 2 إطار حزمة الخدمات الأساسية** 2.1 الإطار الكلي 2.2 الخصائص الفريدة للإطار المحدد لخدمات العدالة والشرطة الأساسية	**الفصل رقم 2 إطار حزمة الخدمات الأساسية** 2.1 الإطار الكلي 2.2 الخصائص الفريدة للإطار المحدد للخدمات الاجتماعية الأساسية	**الفصل رقم 2 إطار حزمة الخدمات الأساسية** 2.1 الإطار الكلي
الفصل رقم 3 كيفية استخدام هذه الأداة 3.1 إطار المبادئ التوجيهية للخدمات الأساسية	**الفصل رقم 3 المبادئ التوجيهية للخدمات الصحة الأساسية**	**الفصل رقم 3 المبادئ التوجيهية لخدمات العدالة والشرطة الأساسية**	**الفصل رقم 3 المبادئ التوجيهية للخدمات الاجتماعية الأساسية**	**الفصل رقم 3 المبادئ التوجيهية للإجراءات الأساسية للتنسيق وحوكمة التنسيق**
الفصل رقم 4 الأدوات والموارد	**الفصل رقم 4 الأدوات والموارد**	**الفصل رقم 4 الأدوات والموارد**	**الفصل رقم 4 الأدوات والموارد**	**الفصل رقم 4 الأدوات والموارد**

شكر وتقدير

لم يكن من الممكن وضع هذه المبادئ التوجيهية إلا بفضل:

شجاعة الكثير من النساء اللاتي تعرضن للعنف وتحدثن عن تجاربهن والنشاطات، وبخاصة من المنظمات النسائية الموجودة في شتى أنحاء العالم، واللاتي مارسن الدعوة لتقديم الخدمات المناسبة والدعم للنساء اللاتي تعرضن للعنف.

جهود الحكومات التي تتخذ إجراءات نحو إنهاء العنف ضد المرأة من خلال الإصلاحات التشريعية، ومبادرات السياسات وتنفيذ برامج المنع والاستجابة.

الجهات المانحة الرئيسية لبرنامج الأمم المتحدة المشترك بشأن الخدمات الأساسية للنساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف، وحكومتا أستراليا وإسبانيا.

الممارسون والباحثون وممثلو الحكومات من مختلف القطاعات الذين حضروا وشاركوا في المشاورات الفنية العالمية بشأن استجابة قطاع الصحة للعنف ضد المرأة والتي أسهمت في وضع المبادئ التوجيهية والأدوات والإرشادات التي أعقبتها (تفاصيل المشاركين متاحة من خلال الرابط www.endvawnow.org وانقر على الخدمات الأساسية).

الالتزام المستمر لمنظومة الأمم المتحدة بوضع ودعم البرامج والإجراءات التي تستجيب للعنف ضد المرأة. وكالات الأمم المتحدة المشاركة في مواءمة و/أو وضع هذه المبادئ التوجيهية والتي أسهمت بوقتها ومعرفتها لضمان استمرارنا في تحسين تقديم الخدمات للنساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف. نتوجه بالشكر إلى ممثلي الوكالات لالتزامهم ومدخلاتهم: تانيا فرحة وريت غرونين (هيئة الأمم المتحدة للمرأة) ولويس مورا وأوبالا ديفي (صندوق الأمم المتحدة للسكان) وكلوديا غارسيا مورينو وأفني أمين (منظمة الصحة العالمية). كما ننوه تنويهًا خاصًا للإقرار بالجهد طويل الأمد الذي قامت به منظمة الصحة العالمية في وضع العديد من الإرشادات لتحسين استجابة قطاع الصحة للنساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف والتي أمدت وضع هذه الوحدة بالمعلومات.

المستشارون الذين ساعدوا في وضع و/أو مواءمة هذه المبادئ التوجيهية، البروفيسور جين كوزيول-مكلاين، والسيدة ساره لويس جونسون والسيد وارد إيفيريت رينهارت.

جدول المحتويات

الفصل رقم **1.** مقدمة إلى الخدمات الصحية الأساسية		**6**
1.1	مقدمة	6
1.3	الغرض والنطاق	8
1.4	اللغة والمصطلحات	9
الفصل رقم **2.** إطار حزمة الخدمات الأساسية		**6**
2.1	الإطار الكلي	8
2.2	الخصائص الفريدة للإطار المحدد للخدمات الصحية الأساسية	14
الفصل رقم **3.** المبادئ التوجيهية للخدمات الصحية الأساسية		**18**
الفصل رقم **4:** الأدوات والموارد		**20**

الفصل رقم 1:

تعريف بالخدمات الصحية الأساسية

1.1 مقدمة

تستند هذه الإرشادات للخدمات الصحية الأساسية إلى المبادئ التوجيهية الإكلينيكية والسياسية الصادرة عن منظمة الصحة العالمية بعنوان الاستجابة لعنف الشريك الحميم والعنف الجنسي ضد المرأة،[1] تمشيًا مع ولاية منظمة الصحة العالمية في وضع المعايير للأنظمة الصحية. وضعت هذه المبادئ التوجيهية القائمة على الأدلة باتباع عملية وضع المبادئ التوجيهية الصادرة عن منظمة الصحة العالمية والتي تضمنت: الحصول على الأدلة الحديثة من خلال القراءات المنهجية، وتقييم وتشكيل الأدلة وصياغة التوصيات مع مدخلات من قطاع عريض من الخبراء (فريق وضع المبادئ التوجيهية) واستعراض الأقران بواسطة فريق آخر من الخبراء. وهي توفر إرشادات قائمة على الأدلة لتصميم وتنفيذ واستعراض استجابات القطاع الصحي عالية الجودة التي تركِّز على النساء اللاتي يتعرضن لعنف الشريك الحميم والعنف الجنسي، على الرغم من أنها يمكن أن تكون مفيدة أيضًا لأنواع أخرى من العنف القائم على نوع الجنس ضد النساء ومتاحة للفتيات، وبخاصة الفتيات اللاتي يمكن أن يستخدمن الخدمات الأساسية المقدمة للنساء. وضعت هذه المبادئ التوجيهية مع التركيز على البلدان منخفضة إلى متوسطة الدخل في البيئات المستقرة ولكنها قابلة للتطبيق أيضًا في البلدان مرتفعة الدخل.

بناءً على هذه المبادئ التوجيهية قامت منظمة الصحة العالمية وصندوق الأمم المتحدة للسكان وهيئة الأمم المتحدة للمرأة بوضع كتيِّب إكلينيكي بشأن الرعاية الصحية للنساء اللاتي تعرضن لعنف الشريك الحميم أو العنف الجنسي[2]. هذا دليل عملي يبين لمقدمي الخدمة الصحية «كيفية التصرف». وهو يشمل مساعدات وظيفية، وتلميحات وتوصيات عملية. تشكل هذه التوصيات أساسًا لهذه الوحدة حول الخدمات الصحية الأساسية، كجزء من حزمة الخدمات الأساسية والتي تهدف إلى إتاحة واسعة النطاق لجميع النساء والفتيات اللاتي تعرضن للعنف القائم على نوع الجنس مجموعة الخدمات الأساسية متعددة القطاعات عالية الجودة ومُنسقة. لذا ينبغي قراءة هذه الوحدة مقترنة مع الوثائق المذكورة أعلاه.

تعكس حزمة الخدمات الأساسية المكونات الأساسية للاستجابة المنسقة متعددة القطاعات للنساء والفتيات اللاتي تعرضن للعنف وتشمل المبادئ التوجيهية لخدمات العدالة والشرطة، والخدمات الاجتماعية والتنسيق وآليات الحكم بالإضافة إلى الخدمات الصحية. وينبغي قراءة هذه الوحدة التي تختص بالخدمات الصحية الأساسية مقترنة بالوحدة رقم 1: نظرة عامة ومقدمة والتي تحدد المبادئ، والخصائص المشتركة والعناصر التأسيسية التي تنطبق عبر جميع الخدمات الأساسية. كما تتكامل هذه الوحدة مع المبادئ التوجيهية لخدمات العدالة والشرطة (الوحدة رقم 3) والخدمات الاجتماعية (الوحدة رقم 4) والتنسيق وحوكمة التنسيق (الوحدة رقم 5).

1.2 الغرض والنطاق

إن الاستجابة للعنف ضد النساء والفتيات من خلال خدمات صحية عالية الجودة أمرٌ شديد الأهمية، ليس لضمان إتاحة أعلى معايير الصحة الممكنة للضحايا/الناجيات فحسب، وإنما أيضًا لأن مقدمي الرعاية الصحية (مثل الممرضات والقابلات والأطباء وغيرهم) هم غالبًا أول شخص مهني يتصل بالنساء اللاتي تعرضن لعنف الشريك الحميم أو العنف الجنسي.[3] عادة ما تسعى النساء والفتيات للحصول على الخدمات الصحية، ويشمل ذلك علاج إصاباتهن، حتى إذا لم يفصحن عن الانتهاك أو العنف المصاحب للإصابة. تظهر الدراسات أن النساء اللاتي تعرضن للانتهاكات يستخدمن خدمات الرعاية الصحية أكثر من النساء اللاتي لم يتعرضن لها.[4] كما أنهن ينظرن إلى مقدمي الرعاية الصحية كأفراد مهنيين يمكن ائتمانهم على الإفصاح عن الانتهاك.

لكي تتم الاستجابة إلى الاحتياجات والتجارب المتباينة للمرأة، تتناول هذه الوحدة جميع العواقب الصحية، بما في ذلك العواقب الجسدية والعقلية والصحة الجنسية والإنجابية، للعنف ضد المرأة. طبقًا لما دعت إليه الاستنتاجات المتفق عليها من الدورة السابعة والخمسين للجنة وضع المرأة، وطبقًا للمبادئ التوجيهية لمنظمة الصحة العالمية، فإن هذه الوحدة تغطي التدخلات الصحية المختلفة: دعم الخط الأول؛ علاج الإصابات والدعم النفسي ودعم الصحة العقلية؛ بالنسبة للرعاية بعد الاغتصاب: منع الحمل في حالات الطوارئ، والإجهاض الآمن حيثما يُسمح بهذه الخدمات طبقًا للقانون الوطني، والعلاج الوقائي بعد التعرض للفيروس بالنسبة للعدوى بفيروس نقص المناعة البشرية، والتشخيص والعلاج للعدوى بالأمراض المنقولة جنسيًا. ومن الضروري أيضًا تدريب الأخصائيين الطبيين وغيرهم من أخصائيي الصحة على التعرف بفعالية وعلاج النساء اللاتي تعرضن للعنف بالإضافة إلى فحوصات الأدلة الجنائية التي تُجرى بواسطة متخصصين مدربين جيدًا.[5] بالإضافة إلى ذلك، فإنهم يستقون الإرشادات من الاستنتاجات المتفق عليها لضمان تحلي خدمات الرعاية الصحية بالخصائص التالية:

1 منظمة الصحة العالمية. الاستجابة لعنف الشريك الحميم والعنف الجنسي ضد المرأة: المبادئ التوجيهية الإكلينيكية والسياسية لمنظمة الصحة العالمية. جنيف، سويسرا: منظمة الصحة العالمية؛ 2013.

2 منظمة الصحة العالمية، هيئة الأمم المتحدة للمرأة، صندوق الأمم المتحدة للسكان. الرعاية الصحية للنساء اللاتي تعرضن لعنف الشريك الحميم أو العنف الجنسي. كتيِّب إكلينيكي. جنيف: منظمة الصحة العالمية، 2014. (WHO/RHR/14.26)

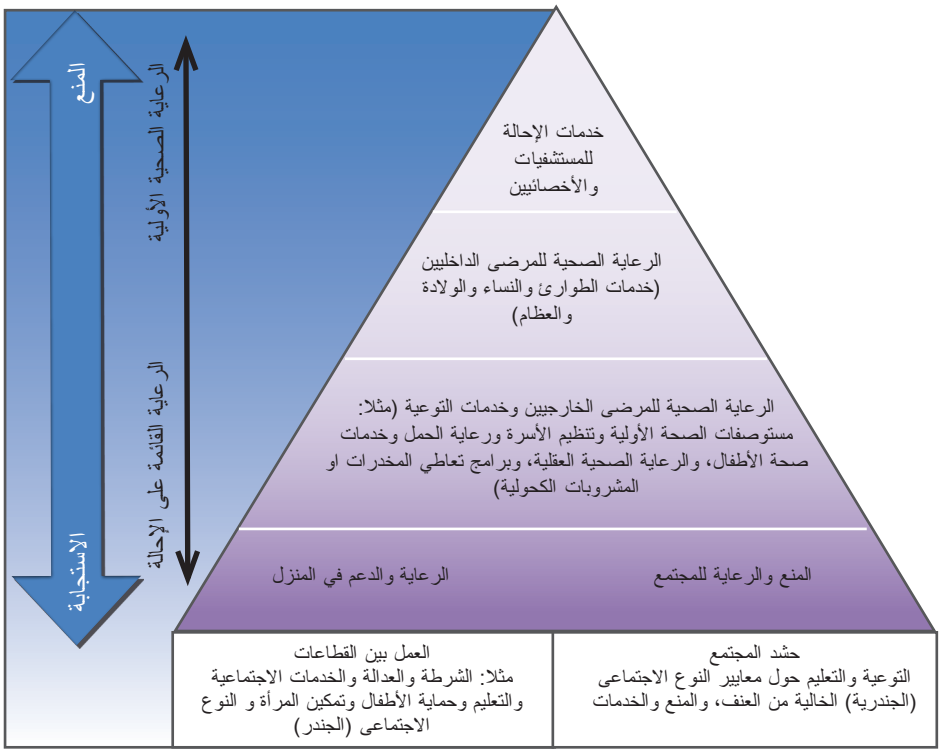
3 منظمة الصحة العالمية. الاستجابة لعنف الشريك الحميم والعنف الجنسي ضد المرأة: المبادئ التوجيهية الإكلينيكية والسياسية لمنظمة الصحة العالمية. جنيف، منظمة الصحة العالمية؛ 2013 في الصفحة رقم 1.

4 منظمة الصحة العالمية. الاستجابة لعنف الشريك الحميم والعنف الجنسي ضد المرأة: المبادئ التوجيهية الإكلينيكية والسياسية لمنظمة الصحة العالمية. جنيف، منظمة الصحة العالمية؛ 2013 في الصفحة رقم 1.

5 لجنة وضع المرأة: الدورة رقم 57 (2013) الاستنتاجات المتفق عليها: «القضاء على جميع صور العنف ضد النساء والفتيات ومنعها» ومنظمة الصحة العالمية. الاستجابة لعنف الشريك الحميم والعنف الجنسي ضد المرأة: المبادئ التوجيهية الإكلينيكية والسياسية لمنظمة الصحة العالمية. جنيف، منظمة الصحة العالمية؛ 2013.

الشكل 1

الرعاية الصحية الأولية والسياق الأعم للنظام الصحي، وحشد المجتمعات والعمل بين القطاعات.



المصدر: مأخوذ من لاون جي وآخرون، لانسيت، 30 2008عامًا من ألما – آتا

الإتاحة؛ ومراعاة الصدمة؛ والتكلفة المعقولة؛ والأمان؛ والفعالية والجودة العالية.

يعد تقديم الخدمة الجيدة عنصرًا حيويًا في أي نظام صحي. سوف يختلف التنظيم الدقيق للخدمات الصحية ومحتواها من بلدٍ إلى آخر، ولكن مقدم الرعاية الصحية «المعتاد» يعمل عبر العديد من مستويات تقديم الرعاية:

(1) الرعاية الصحية الأولية، مثل المراكز الصحية الفرعية والمراكز الصحية وأماكن صرف الدواء ومستشفيات الأحياء ذات خدمات العيادات الخارجية العامة والخدمات الأساسية لنزلاء المستشفى.

(2) رعاية الإحالة والتي تتضمن المستشفيات الجامعية ذات الخدمات المتخصصة.

تتضمن نقاط الدخول لتوفير الرعاية للنساء المتضررات من العنف على جميع مستويات تقديم الخدمة، الصحية الجنسية والإنجابية، تشمل صحة الأم وتخطيط الأسرة وخدمات الرعاية بعد الإجهاض، وفيروس نقص المناعة البشرية والإيدز، بالإضافة إلى خدمات الصحة العقلية، والتي تقدم إما من خلال الحكومة أو من خلال منظمات غير حكومية.

تركز هذه الوحدة على الخدمات الصحية القريبة من السكان، والتي لها نقطة دخول إلى شبكة الخدمة الصحية على مستوى الرعاية الأولية (وليس على المستوى التخصصي أو مستوى المستشفى). تدرك الوحدة أن مقدم الرعاية الأولية للمريض ييسر المسار عبر الخدمات اللازمة ويعمل بالتعاون مع المستويات والأنواع الأخرى من مقدمي الرعاية. كما يتم التنسيق مع قطاعات أخرى (مثل الخدمات الاجتماعية) والشركاء الآخرين (مثل منظمات المجتمع المحلي). تتضمن شبكة تقديم الخدمة الخدمات الوقائية والعلاجية والمُسكِّنة والتأهيلية وأنشطة الترويج للصحة.[6]

1.3 اللغة والمصطلحات

البحث عن الحالات أو الاستعلام الإكلينيكي في سياق عنف الشريك الحميم هو مصطلح يشير إلى تحديد النساء اللاتي يتعرضن للعنف واللاتي يتقدمن لبيئات الرعاية الصحية، من خلال استخدام أسئلة قائمة على ظروف التقدم والتاريخ وعلى فحص المريضة حسب الاقتضاء. هذه المصطلحات تستخدم منفصلة عن «المسح» أو «الاستعلام الروتيني».[7]

6 منظمة الصحة العالمية. رصد جميع الوحدات البنائية للأنظمة الصحية: كتيِّب للمؤشرات واستراتيجيات قياسها. جنيف: منظمة الصحة العالمية: 2010.

7 منظمة الصحة العالمية. الاستجابة لعنف الشريك الحميم والعنف الجنسي ضد المرأة: المبادئ التوجيهية الإكلينيكية والسياسية لمنظمة الصحة العالمية. جنيف، منظمة الصحة العالمية؛ 2013 في المسرد، صفحة vii.

العلاج السلوكي الإدراكي (CBT) يستند إلى مفهوم أن الأفكار، وليس العوامل الخارجية مثل الأشخاص أو الأحداث، هي التي تُملي مشاعر المرء وسلوكه. عادة ما يكون للعلاج السلوكي الإدراكي مكون إدراكي (مساعدة الشخص على تطوير القدرة على تحديد الأفكار السلبية غير الواقعية وتحديها)، بالإضافة إلى مكوِّن سلوكي. يتفاوت العلاج السلوكي الإدراكي، طبقًا للمشاكل الصحية العقلية المحددة.[8]

العناصر الأساسية هي خصائص أو مكونات للخدمات الأساسية التي تطبق في أي سياق، وتضمن عمل الخدمة بفعالية.

الخدمات الأساسية تتضمن مجموعة اساسية من الخدمات المقدمة من قِبل قطاعات الرعاية الصحية والخدمة الاجتماعية والشرطة والعدالة. يجب أن تضمن الخدمات، كحدٍ أدنى، حقوق وسلامة ورفاه أي امرأة أو فتاة تتعرض للعنف القائم على النوع الاجتماعي.

خط الدعم الأول/ الأولى يشير إلى الحد الأدنى من الدعم (النفسي الأولي) والتحقق من التجارب التي يتم تلقيها من النساء اللاتي تفصحن عن العنف إلى مقدم الرعاية الصحية (أو غيره). وهو يتقاسم العديد من العناصر ما يطلق عليه «الإسعافات الأولية النفسية» في سياق حالات الطوارئ التي تنطوي على تجارب صادمة.[9]

العنف القائم على نوع الجنس هو «أي عمل من أعمال العنف الموجه ضد امرأة لكونها امرأة أو الذي يؤثر على النساء بصورة غير متناسبة».[10]

مقدم الخدمة الصحية هو فرد أو منظمة تقدم خدمات الرعاية الصحية بطريقة منهجية. قد يكون مقدم الرعاية الصحية من الأفراد أحد أخصائيي الرعاية الصحية، أو عامل في مجال الصحة في المجتمع المحلي او أي شخص آخر مدرب ويمتلك المعرفة في مجال الصحة. تتضمن منظمات الصحة المستشفيات والعيادات ومراكز الرعاية الأولية وغيرها من نقاط تقديم الخدمات. مقدمو الرعاية الصحية الأساسية هم الممرضات أو القابلات أو الأطباء أو غيرهم.[11]

النظام الصحي يشير إلى (1) جميع الأنشطة التي يتمثل الهدف الأساسي منها في تعزيز الصحة و/أو استعادتها و/أو الحفاظ عليها؛ (2) الأشخاص والمؤسسات والموارد، المرتبة معًا طبقًا للسياسات القائمة، لتحسين صحة السكان الذين يخدمونهم[12].

عنف الشريك الحميم هو "أكثر أنواع العنف الذي تتعرض له المرأة شيوعًا على مستوى العالم. . . ويشمل سلسلة من أعمال الإكراه جنسيًا ونفسيًا وبدنيًا التي يمارسها ضد نساء البالغات ومراهقات شركاء حميمون حاليون أو سابقون، دون موافقتهن. يشمل العنف البدني استخدام القوة البدنية أو القوة المادية أو سلاح عن قصد لإيذاء أو جرح المرأة. ويشمل العنف الجنسي الاتصال الجنسي اعتداءً، أي جعل المرأة تمارس العمل الجنسي دون موافقتها، ومحاولة الجماع أو إكماله مع امرأة مريضة أو معوقة أو تحت ضغط أو تحت تأثير المشروبات الكحولية أو مخدرات أخرى. ويشمل العنف النفسي السيطرة على المرأة أو عزلها، وإذلالها أو إحراجها. يشمل العنف الاقتصادي حرمان المرأة من الحصول على الموارد الأساسية والتحكم بها.»[13]

الإبلاغ الإلزامي يشير إلى التشريعات التي أصدرتها بعض البلدان أو الدول والتي تُلزم الفرد أو بعض الأفراد المعينين، مثل مقدمي الرعاية الصحية، بالإبلاغ (إلى الشرطة أو النظام القانوني في العادة) عن أي حادث فعلي أو مشتبه فيه، للعنف المنزلي أو عنف الشريك الحميم. في العديد من البلدان، ينطبق الإبلاغ الإلزامي بصورة أساسية على انتهاكات الأطفال وعلى إساءة معاملة القُصَّر، ولكنه قد تم توسعته في بلدان أخرى ليشمل الإبلاغ عن عنف الشريك الحميم.[14]

الدليل الطبي-القانوني يستخدم المصطلح في هذه الأداة طبقًا لتعريف منظمة الصحة العالمية «إصابات خارجية وشرجية-تناسلية موثقة وحالة عاطفية بالإضافة إلى العينات التي تؤخذ من جسد الضحية أو ملابسها للأغراض القانونية فقط. وتشمل مثل هذه الأدلة اللعاب والسائل المنوي وشعر الرأس وشعر العانة والدم والبول والألياف والأنقاض والتربة»[15].

العنف الجنسي من غير الشريك يشير المصطلح الى «عنف يرتكبه قريب للمرأة أو صديق، أو رجل معروف لديها، أو جار، أو زميل عمل، أو غريب».[16] وهو يشمل الإجبار على القيام بأي أعمال جنسية غير مرغوب فيها، والتحرش الجنسي والعنف المرتكب ضد النساء والفتيات بصورة متكررة من قِبل مجرم معروف لهن، بما في ذلك في المجالات العامة، وفي المدرسة وفي مكان العمل وفي المجتمع المحلي.

المبادئ التوجيهية الخاصة بالجودة تدعم تقديم وتنفيذ العناصر الأساسية من الخدمات الأساسية لضمان أنها فعالة، وذات جودة كافية لتتناول احتياجات النساء والفتيات. توفر معايير الجودة 'الكيفية' التي تجعل الخدمات تقدم من خلال نهج قائم على حقوق الإنسان، ومراعي للاعتبارات الثقافية ويقوم بتمكين المرأة. وهي تستند إلى المعايير الدولية وتُكملها وتعكس أفضل الممارسات المعترف بها

8 منظمة الصحة العالمية. الاستجابة لعنف الشريك الحميم والعنف الجنسي ضد المرأة: المبادئ التوجيهية الإكلينيكية والسياسية لمنظمة الصحة العالمية. جنيف، منظمة الصحة العالمية؛ 2013 في المسرد، صفحة vii.

9 منظمة الصحة العالمية. الاستجابة لعنف الشريك الحميم والعنف الجنسي ضد المرأة: المبادئ التوجيهية الإكلينيكية والسياسية لمنظمة الصحة العالمية. جنيف، منظمة الصحة العالمية؛ 2013 في المسرد. للمزيد من التفاصيل، انظر أيضًا منظمة الصحة العالمية وهيئة الأمم المتحدة للمرأة وصندوق الأمم المتحدة للسكان. الرعاية الصحية للنساء اللاتي تعرضن لعنف الشريك الحميم أو العنف الجنسي. كتيِّب إكلينيكي. جنيف: منظمة الصحة العالمية، 2014.

10 السيداو، التوصية العامة رقم 19، الفقرة 6. http://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/recomm/recommendations.htm.

11 منظمة الصحة العالمية. الاستجابة لعنف الشريك الحميم والعنف الجنسي ضد المرأة: المبادئ التوجيهية الإكلينيكية والسياسية لمنظمة الصحة العالمية. جنيف، منظمة الصحة العالمية؛ 2013 في المسرد في صفحة vii.

12 منظمة الصحة العالمية، تقوية الأنظمة الصحية: مسرد، موجود على الرابط www.who.int/healthsystems/Glossary_January2011.pdf.

13 تقرير الأمين العام، دراسة متعمقة بشأن جميع أشكال العنف ضد المرأة، الأمم المتحدة، A/61/122/Add.1، (6 يوليو/تموز 2006) الفقرتان 111- 112، http://daccess-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N06/419/74/PDF/N0641974.pdf?OpenElement.

14 منظمة الصحة العالمية. الاستجابة لعنف الشريك الحميم والعنف الجنسي ضد المرأة: المبادئ التوجيهية الإكلينيكية والسياسية لمنظمة الصحة العالمية. جنيف، منظمة الصحة العالمية؛ 2013 في المسرد في صفحة vii.

15 جانيس دومونت ود. هوايت (2007)، «استخدامات الأدلة الطبية-القانونية وآثارها في قضايا الاعتداء الجنسي: استعراض عالمي (منظمة الصحة العالمية: جنيف) وانظر أيضًا مبادئ منظمة الصحة العالمية التوجيهية للرعاية الطبية-القانونية لضحايا العنف الجنسي. جنيف: منظمة الصحة العالمية، 2003.

16 تقرير الأمين العام، دراسة متعمقة بشأن جميع أشكال العنف ضد المرأة، الأمم المتحدة، A/61/122/Add.1، (6 يوليو/تموز 2006) الفقرة 128، http://daccess-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N06/419/74/PDF/N0641974.pdf?OpenElement.

في الاستجابة للعنف القائم على نوع الجنس.

الضحية / الناجية مصطلح يشير إلى النساء والفتيات اللاتي تعرضن أو يتعرضن للعنف القائم على نوع الجنس ليعكس كلاً منهما المصطلحات المستخدمة في العملية القانونية ووكالة هؤلاء النساء والفتيات في السعي للحصول على الخدمات الأساسية.[17]

العنف ضد المرأة يعني «أي فعل عنيف تدفع إليه عصبية الجنس، ويترتب عليه، أو يرجح أن يترتب عليه، أذى أو معاناة للمرأة، سواء من الناحية الجسمانية أو الجنسية أو النفسية، بما في ذلك التهديد بأفعال من هذا القبيل أو القسر أو الحرمان التعسفي من الحرية، سواء حدث ذلك في الحياة العامة أو الخاصة.[18]

17 الأمم المتحدة (2006) تذكر دراسة الأمين العام المتعمقة بشأن العنف ضد المرأة A/61/122/Add.1، النقاش المستمر بشأن مصطلحي الضحية والناجية. ويزعم البعض أنه ينبغي تجنب مصطلح «الضحية» نظرًا لأنه يعني ضمنيًا السلبية والضعف والاستضعاف الكامن، ولا يدرك واقع قدرة النساء على التكيف والوكالة. بالنسبة للآخرين، يمثل مصطلح «الناجية» إشكالية، نظرًا لأنه ينكر شعور التعرض للأذى الذي تتعرض له النساء اللاتي كنّ أهدافًا لجرائم العنف». لذلك، فإن هذه المبادئ التوجيهية تستخدم مصطلح «الضحية/الناجية».

18 الأمم المتحدة 1993، إعلان القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة، الأمم المتحدة: جنيف، المادة 1.

حزمة الخدمات الأساسية: شكل الإطار الإجمالي

المبادئ	نهج قائم على الحقوق	النهوض بالمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة	مناسبة ومراعية للاعتبارات الثقافية والعمرية
	نهج يركز على الضحايا/الناجيات	السلامة أمرٌ بالغ الأهمية	مساءلة مرتكب الجريمة

الخصائص المشتركة	الإتاحة	الولوج
	التكيُّف	المناسبة
	إعطاء أولوية للسلامة	الموافقة الواعية والسرية
	جمع البيانات وإدارة المعلومات	الاتصالات الفعالة
	الربط مع القطاعات والوكالات الأخرى من خلال التنسيق والإحالة	

	الصحة	العدالة والشرطة	الخدمات الاجتماعية
الخدمات والإجراءات الأساسية	1. التعرف على الناجيات من عنف الشريك الحميم 2. دعم الخط الأول 3. رعاية الجراح والعلاج الطبي العاجل 4. الفحص والرعاية للاعتداء الجنسي 5. التقييم والرعاية للصحة العقلية 6. التوثيق (طبي-قانوني)	1. المنع 2. الاتصال الأولي 3. التقييم/التحقيق 4. عملية ما قبل المحاكمة 5. عملية المحاكمة 6. مساءلة مرتكب الجريمة وجبر الضرر 7. عملية ما بعد المحاكمة 8. السلامة والحماية 9. المساعدة والدعم 10. الاتصالات والمعلومات 11. تنسيق قطاع العدالة	1. معلومات الأزمة 2. استشارات الأزمات 3. خطوط المساعدة 4. السكن الآمن 5. المساعدة المادية والمالية 6. إنشاء وثائق الهوية واستعادتها واستبدالها 7. المعلومات القانونية ومعلومات عن الحقوق، والنصيحة والتمثيل بما في ذلك الأنظمة القانونية التعددية 8. الدعم النفسي-الاجتماعي والاستشارات 9. الدعم الذي يركز على المرأة 10. خدمات الأطفال أي طفل متضرر من العنف 11. معلومات المجتمع المحلي، والتعليم والتوعية المجتمعية 12. المساعدة للوصول إلى الاستقلال الاقتصادي والتعافي والاستقلال الذاتي

التنسيق وحوكمة التنسيق	
المستوى الوطني: الإجراءات الأساسية	**المستوى المحلي: الإجراءات الأساسية**
1. القانون وصنع السياسات 2. اعتماد الموارد وتخصيصها 3. وضع المعايير وإنشاء الاستجابات المنسقة على المستوى المحلي 4. النُهج الشاملة لاستجابة التنسيق 5. تيسير تطوير القدرات لصانعي السياسات وغيرهم من صناع القرار بشأن الاستجابات المنسقة للعنف ضد النساء والفتيات 6. رصد وتقييم التنسيق على المستويات الوطنية والمحلية	1. إنشاء هياكل رسمية للتنسيق المحلي 2. تنفيذ التنسيق وحوكمة التنسيق

عناصر تأسيسية	الأطر التشريعية والقانونية الشاملة	الحكم والرقابة والمساءلة	الموارد والتمويل
	التدريب وتطوير القوى العاملة	السياسات والممارسات المراعية للاعتبارات الجنسانية	الرصد والتقييم

الفصل رقم 2:

إطار حزمة الخدمات الأساسية

2.1 الإطار الإجمالي

يتضمن إطار المبادئ التوجيهية لتقديم خدمات صحية أساسية عالية الجودة أربعة مكونات مرتبطة ببعضها البعض:

المبادئ والتي يستند إليها تقديم جميع الخدمات الأساسية.

الخصائص المشتركة والتي تصف نطاقًا من الأنشطة والنُهُج المشتركة عبر جميع المجالات والتي تدعم أداء الوظائف وتقديم الخدمات بفعالية.

الخدمات الأساسية والتي تحدد الحد الأدنى على الإطلاق المطلوب من الخدمات لضمان حقوق الإنسان والسلامة والرفاه لأي امرأة أو فتاة مراهقة تتعرض لعنف الشريك الحميم و/أو العنف الجنسي الذي يرتكبه شخص غير شريك.

العناصر التأسيسية التي يجب أن توجد لتمكين تقديم الخدمات عالية الجودة عبر جميع الخدمات والإجراءات الأساسية.

حزمة الخدمات الأساسية: شكل الإطار الإجمالي

2.2 الخصائص الفريدة للإطار المحدد للخدمات الصحية الأساسية

المبادئ

عند تطبيق المبادئ الكلية، ينبغي أن يضع مقدمو الخدمات الصحية في اعتبارهم:

اتباع نهج قائم على الحقوق يشمل الحق في أعلى معايير الصحة التي يمكن الوصول إليها والحق في تقرير المصير، والذي يعني أن النساء لهن الحق في اتخاذ قراراتهن الشخصية بما في ذلك القرارات الجنسية والإنجابية؛ ولهن الحق في رفض الإجراءات الطبية و/أو اتخاذ الإجراءات القانونية.[19]

يعني ضمان المساواة بين الجنسين في الصحة توفير الرعاية بصورة عادلة لكلٍ من النساء والرجال، مع الأخذ في الاعتبار احتياجاتهم الصحية المحددة ومخاوفهم حتى يتمكنوا على قدم المساواة من تحقيق حقوقهم وإمكانية أن يتمتعوا بالصحة. وهو يتطلب إدراك أوجه انعدام المساواة في علاقات السلطة بين النساء والرجال وبين مقدمي الخدمة والمرضى.

الخصائص المشتركة

عند تطبيق المبادئ الكلية، ينبغي أن يضع مقدمو الخدمات الصحية في اعتبارهم:

إن الموافقة الواعية وحماية السرية تعني أن تقديم الرعاية الصحية والعلاج والاستشارات ينبغي أن يكون خاصًا وسريًا؛ وألا يتم الإفصاح عن المعلومات إلا بموافقة النساء ويشمل الحق في معرفة المعلومات التي يجري جمعها عن صحتهن وأن يتاح لهن الوصول إلى هذه المعلومات، بما في ذلك السجلات الطبية.[20]

عناصر تأسيسية

عند تطبيق المبادئ الإجمالية، ينبغي أن يضع مقدمو الخدمات الصحية في اعتبارهم:

ينبغي أن ترتبط السياسات الصحية المعنية بالعنف ضد المرأة بالسياسة الوطنية، حيثما وجدت؛ وأن تشمل التصدي للعنف في مكان العمل/ العنف المؤسسي وأن تشمل إجراءات وبروتوكولات مصاحبة. ينبغي دمج الرعاية للنساء اللاتي يعانين من عنف الشريك الحميم والعنف الجنسي، بقدر الإمكان، ضمن الخدمات الصحية القائمة بدلاً من أن تقدم كخدمة قائمة بذاتها.[21]

تتضمن تطوير القوى العاملة في القطاع الصحي بناء القدرات في هذه الموضوعات في مرحلة ما قبل الخدمة، بالإضافة إلى بنائها من خلال التعليم المستمر والتدريب أثناء الخدمة. كما تتطلب بناء فرق مشتركة بين القطاعات؛ والإشراف على القوى العاملة في المجال الصحي ورعايتهم. رغم أن البلدان تحتاج إلى نماذج متعددة من الرعاية للناجيات للمستويات المختلفة من النظام الصحي، إلا أنه ينبغي إعطاء الأولوية لبناء القدرات وتقديم الخدمات على المستوى الأولي من الرعاية.[22] بالإضافة إلى ذلك، ينبغي أن مقدم الرعاية الصحية (الممرض أو الطبيب أو ما يعادلهما) المدرَّب على الفحص والرعاية المراعية للاعتبارات الجنسانية في حالات الاعتداء الجنسي في جميع الأوقات نهارًا وليلاً (سواء في الموقع أو رهن الاتصال) على مستوى الحي/المنطقة.[23]

يعتبر الاشتراك مع المجتمع المحلي والدعوة للنساء والفتيات الشابات الناجيات إحدى اللبنات الأساسية في الخدمات الصحية الأساسية للضحايا والناجيات.

ومن اللبنات الهامة الأخرى للخدمات الصحية إتاحة المنتجات / اللوازم والتكنولوجيا الطبية. ويشمل هذا تأمين لوازم الصحة الإنجابية والبيئات التي تتيح السرية والخصوصية والسلامة.

يتطلب الرصد والتقييم للخدمات الصحية الأساسية أنظمة المعلومات الصحية× وتدابير المساءلة؛ وتعليقات العملاء وتقييماتهم.

19 منظمة الصحة العالمية، هيئة الأمم المتحدة للمرأة، صندوق الأمم المتحدة للسكان. الرعاية الصحية للنساء اللاتي تعرضن لعنف الشريك الحميم أو العنف الجنسي. كتيِّب إكلينيكي. جنيف: منظمة الصحة العالمية، 2014. (WHO/RHR/14.26) في الصفحة رقم 3.

20 منظمة الصحة العالمية، هيئة الأمم المتحدة للمرأة، صندوق الأمم المتحدة للسكان. الرعاية الصحية للنساء اللاتي تعرضن لعنف الشريك الحميم أو العنف الجنسي. كتيِّب إكلينيكي. جنيف: منظمة الصحة العالمية، 2014. (WHO/RHR/14.26) في الصفحة رقم 3.

21 منظمة الصحة العالمية. الاستجابة لعنف الشريك الحميم والعنف الجنسي ضد المرأة: المبادئ التوجيهية الإكلينيكية والسياسية لمنظمة الصحة العالمية. جنيف، منظمة الصحة العالمية؛ 2013. التوصية رقم 34.

22 منظمة الصحة العالمية. الاستجابة لعنف الشريك الحميم والعنف الجنسي ضد المرأة: المبادئ التوجيهية الإكلينيكية والسياسية لمنظمة الصحة العالمية. جنيف، منظمة الصحة العالمية؛ 2013. التوصية رقم 35.

23 منظمة الصحة العالمية. الاستجابة لعنف الشريك الحميم والعنف الجنسي ضد المرأة: المبادئ التوجيهية الإكلينيكية والسياسية لمنظمة الصحة العالمية. جنيف، منظمة الصحة العالمية؛ 2013. التوصية رقم 36.

الفصل رقم 3:

المبادئ التوجيهية للخدمات الصحة الأساسية

ينبغي قراءة هذه الوحدة مقترنة بالمبادئ التوجيهية الإكلينيكية والسياسية الصادرة عن منظمة الصحة العالمية، وبالكتيِّب الإكلينيكي بشأن الرعاية الصحية للنساء اللاتي تعرضن لعنف الشريك الحميم أو العنف الجنسي الصادر عن منظمة الصحة العالمية وهيئة الأمم المتحدة للمرأة وصندوق الأمم المتحدة للسكان. المعلومات المقدمة أدناه تلخص بعض النقاط الرئيسية من هذه الوثائق، وبخاصة الكتيِّب الإكلينيكي.

الخدمات الأساسية: 1. التعرف على الناجيات من عنف الشريك الحميم	
من المهم أن يعلم مقدمي الخدمة الصحية أن العنف ضد المرأة قد يسبب أو يزيد من مشكلاتها الصحية، عادة ما تسعى النساء اللاتي يتعرضن لعنف الشريك والعنف الجنسي للحصول على خدمات صحية للظروف العاطفية أو الجسدية المصاحبة، بما في ذلك الإصابات. ولكنهن، في العادة، لا يُخبِرنَ مقدم الخدمة عن العنف نتيجة للشعور بالعار أو الخوف من إصدار الأحكام عليهن أو خوفًا من شريكهن الحميم.	
العناصر الأساسية	المبادئ التوجيهية
1.1 المعلومات	• ينبغي إتاحة المعلومات المكتوبة عن عنف الشريك الحميم والاعتداء الجنسي من غير الشريك الحميم في بيئات الرعاية الصحية في صورة ملصقات وكتيبات أو مطويات متاحة في المجالات الخاصة مثل دورات المياه النسائية (مع وجود التحذيرات المناسبة من اصطحابها إلى المنزل في حالة وجد شريك مسيء هناك). (المبادئ التوجيهية لمنظمة الصحة العالمية التوصية رقم 4)
1.2 التعرف على الناجيات من عنف الشريك الحميم	• ينبغي أن يسأل مقدمو الخدمات الصحية عن التعرض لعنف الشريك الحميم عند تقييم الظروف التي قد يسببها أو يفاقمها عنف الشريك الحميم لتحسين التشخيص / التعرف والرعاية اللاحقة. (انظر المربع رقم 1، صفحة 19من المبادئ التوجيهية لمنظمة الصحة العالمية وصفحة 9 من الكتيِّب الإكلينيكي للحصول على قائمة بالظروف الإكلينيكية والظروف الأخرى المرتبطة بعنف الشريك الحميم). • لابد من الربط بين سؤال النساء عن العنف وبين الاستجابة الفعالة، والتي يمكن أن تتضمن الاستجابة الداعمة على الخط الأول، والعلاج الطبي المناسب والرعاية حسب الاقتضاء والإحالة إما داخل المنظومة الصحية ذاتها أو خارجيًا. • ينبغي عدم تنفيذ "المسح الشامل» أو «الاستعلام الروتيني» (أي سؤال النساء في جميع مقابلات الرعاية الصحية). فرغم أنه قد يزيد من التعرف على النساء اللاتي يعانين من العنف، إلا أنه لم يثبت أن يحسِّن من المخرجات الصحية أو حتى الإحالات، وهو صعب التنفيذ في البيئات ذات معدلات الحدوث العالية والموارد أو خيارات الإحالة المحدودة. • قبل السؤال عن عنف الشريك الحميم، ينبغي أن تطبق النظم الصحية المتطلبات التالية كحدٍ أدنى: • بيئة خاصة • مقدمو رعاية صحية تم تدريبهم على توجيه السؤال بصورة مناسبة (على سبيل المثال، بطريقة متعاطفة وبدون إصدار أحكام) وكيفية الاستجابة بصورة مناسبة • وجود نظام للإحالة • وجود بروتوكول / إجراءات تشغيل قياسية. (انظر التوصيتين رقم4و 2 والصفحات 12-10من الكتيِّب الإكلينيكي)
1.2 التعرف على الناجيات من عنف الشريك الحميم تابع	• عندما يشك مقدمو الخدمات الصحية في وقوع العنف ولكن المرأة لا تُفصح عنه: • لا تضغط عليها، امنحها بعض الوقت • قدِّم المعلومات - التي تتعلق بالخدمات المتاحة -التي تتعلق بآثار العنف على صحة النساء وعلى صحة الأطفال • اعرض عليها القيام بزيارة للمتابعة. (انظر الكتيِّب الإكلينيكي لمنظمة الصحة العالمية، الصفحة12)

الخدمات الأساسية: ٢. دعم الخط الأول	
عند تقديم دم الخط الأول لامرأة تعرضت للعنف، هناك أربعة أنواع من الاحتياجات التي تستحق الاهتمام: (1) الاحتياجات الصحية العاطفية / النفسية المباشرة; (2) الاحتياجات الصحية الجسدية المباشرة; (3) احتياجات السلامة المستمرة; (4) احتياجات الصحة العقلية والدعم المستمرة. يوفر دعم الخط الأول الرعاية العملية ويستجيب لاحتياجات المرأة العاطفية والجسدية واحتياجاتها من السلامة والدعم بدون التطفل على خصوصيتها. في العادة، يكون دعم الخط الأول هو أهم أنواع الرعاية التي يمكن تقديمها.	
العناصر الأساسية	المبادئ التوجيهية
2.1 الرعاية التي تركز على المرأة	• ينبغي تقديم الدعم الفوري للنساء اللاتي يفصحن عن أي نوع من العنف من قِبل الشريك الحميم (أو أي فرد من أفراد العائلة) أو الاعتداء الجنسي من قِبل أي مجرم. • ينبغي على مقدمي الرعاية الصحية، كحدٍ أدنى، توفير دعم الخط الأول حين تفصح النساء عن العنف. يتضمن دعم الخط الأول: • عدم إصدار الأحكام وتقديم الدعم والتحقق مما تقوله النساء • توفير الرعاية العملية والدعم للاستجابة لمخاوفها بدون التطفل على استقلالها الذاتي • سؤالها عن تاريخ العنف، والإنصات بحرص، ولكن دون الضغط عليها لتتحدث (ينبغي توخي الحذر عند مناقشة الموضوعات الحساسة في وجود المترجمين) • الاستماع دون الضغط عليها للرد أو الإفصاح عن المعلومات • تقديم المعلومات؛ ومساعدتها على الوصول إلى المعلومات حول الموارد، بما في ذلك الموارد القانونية أو الخدمات الأخرى التي قد تعتقد أنها مفيدة، ومساعدتها في التواصل مع الخدمات وسبل الدعم الاجتماعي. - توفير معلومات مكتوبة حول استراتيجيات التكيّف للتعامل مع الضغط الشديد (مع وجود التحذيرات المناسبة من اصطحابها إلى المنزل في حالة وجد شريك مسيء هناك) • مساعدتها في زيادة السلامة لنفسها ولأطفالها، حسب الاقتضاء • توفير الراحة والمساعدة على التخفيف أو التقليل من توترها • توفير أو حشد الدعم الاجتماعي (بما في ذلك الإحالات). • ينبغي على مقدمي الخدمات الصحية ضمان: • تقديم المشورة في السر • تحقيق السرية، مع إبلاغ النساء عن حدود السرية (أي حين يكون هناك إبلاغ إلزامي). • إذا لم يكن مقدمو الخدمة الصحية قادرين على توفير دعم الخط الأول، فينبغي عليهم ضمان وجود شخص آخر (داخل بيئة الرعاية الصحية الخاصة بهم أو في بيئة أخرى يسهل الوصول إليها) متوافر مباشرة للقيام بذلك. (التوصية رقم 1 من المبادئ التوجيهية لمنظمة الصحة العالمية)
2.2 الإبلاغ الإلزامي	• لا ينصح بالإبلاغ الإلزامي عن العنف ضد المرأة إلى الشرطة من قِبل مقدمي الخدمة الصحية. • ينبغي أن يعرض مقدمو الخدمة الصحية الإبلاغ عن الحادث إلى السلطات المختصة، بما في ذلك الشرطة، إذا أرادت المرأة هذا وإذا كانت على دراية بحقوقها. • يجب الإبلاغ عن إساءة معاملة الأطفال وعن الحوادث التي تهدد الأرواح إلى السلطات المعنية من قِبل مقدم الخدمة الصحية، حيثما وجد إلزام قانوني بالقيام بذلك. (التوصيتان 36-37من المبادئ التوجيهية لمنظمة الصحة العالمية)

الخدمات الأساسية: ٣. رعاية الجراح والعلاج الطبي العاجل	
ينبغي القيام بالفحص والرعاية للصحة الجسدية والعاطفية معًا. الخدمات مقسمة هنا بغرض إعطاء إرشادات واضحة من ناحية المعايير الدُنيا.	
العناصر الأساسية	المبادئ التوجيهية
3.1 التاريخ والفحص	• ينبغي تدوين التاريخ المرضي في أعقاب الإجراءات الطبية القياسية، ولكن مع الوضع في الاعتبار أن النساء اللاتي تعرضن لعنف الشريك الحميم أو العنف الجنسي يحتمل أن يكنّ مصابات بالصدمة، لذا قم بمراجعة أي ورقة قد تكون معها وتجنب توجيه أسئلة سبق أن أجابت عنها. • اشرح واحصل على الموافقة الواعية لكل من الجوانب التالية: • الفحص الطبي • العلاج • جمع الأدلة الجنائية • لإعطاء المعلومات إلى طرف ثالث، مثل الشرطة والمحاكم. • إذا رغبت النساء في جمع الأدلة، اتصل بمقدم خدمة مدرب تحديدًا على القيام بذلك أو قم بإحالتها إليه. انظر الخدمات الصحية الأساسية رقم 6. • أجرِ فحص جسدي شامل. سجِّل النتائج والملاحظات بوضوح. • في كل خطوة من خطوات الفحص، تأكد من التواصل واطلب الإذن أولاً. (انظر الكتيِّب الإكلينيكي لمنظمة الصحة العالمية للحصول على المزيد من التفاصيل، الصفحات 40-49)
3.2 العلاج في حالات الطوارئ	• حين تكون النساء قد تعرضن لظروف تهدد حياتهن أو لظروف قاسية، قم بإحالة المرأة على الفور إلى علاج حالات الطوارئ.

الخدمات الأساسية: ٤. الفحص والرعاية للاعتداء الجنسي	
إن العنف الجنسي تجربة صادمة لها عواقب سلبية متنوعة على الصحة العقلية والصحة الجنسية والإنجابية للنساء، مما يعني أنهن قد يتطلبن رعاية شديدة، وفي بعض الأحيان، رعاية طويلة الأمد، وبخاصة بالنسبة للرعاية الصحية العقلية.	
العناصر الأساسية	المبادئ التوجيهية
4.1 التاريخ الكامل	• دوِّن التاريخ الكامل، مسجلاً الأحداث لتحديد التدخلات المناسبة وقم بإجراء فحص جسدي (من الرأس إلى القدمين بما في ذلك الأعضاء التناسلية). ينبغي أن يتضمن التأريخ: • الوقت منذ حدوث الاعتداء ونوع الاعتداء • خطر حدوث حمل • خطر الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية وغيره من الأمراض المنقولة جنسيًا • حالة الصحة العقلية. (التوصية رقم 11 من المبادئ التوجيهية لمنظمة الصحة العالمية. انظر أيضًا الكتيِّب الإكلينيكي لمنظمة الصحة العالمية للحصول على المزيد من التفاصيل، الصفحات 40-48).

4.2 منع الحمل في حالات الطوارئ	• قم بتقديم خدمات منع الحمل في حالات الطوارئ للناجيات من الاعتداءات الجنسية اللاتي يُعرَضن في غضون 5 أيام منذ وقوع الاعتداء الجنسي، وفي الحالة المُثلى، في أسرع وقت ممكن بعد الاعتداء، لتعظيم الفعالية. • إذا قدّمت امرأة نفسها بعد الوقت الأقصى المحدد لاستخدام منع الحمل في حالات الطوارئ (5 أيام)، فإن منع الحمل في حالات الطوارئ يفشل، أو في حالة حمل المرأة من جراء الاغتصاب، وينبغي تقديم الإجهاض الآمن لها، طبقًا للقانون الوطني. (التوصيات 12-14من المبادئ التوجيهية لمنظمة الصحة العالمية. انظر أيضًا الكتيّب الإكلينيكي لمنظمة الصحة العالمية للحصول على المزيد من التفاصيل، الصفحات 51-49).
4.3 العلاج الوقائي بعد التعرض لفيروس نقص المناعة البشرية	• فكِّر في تقديم العلاج الوقائي بعد التعرض لعدوى فيروس نقص المناعة البشرية للنساء اللاتي يُعرضن في غضون 72 ساعة اللاحقة لوقوع الاعتداء الجنسي. قم باتخاذ القرار بشكل تشاركي مع الناجية، لتحديد ما إذا كان العلاج الوقائي بعد التعرض لعدوى فيروس نقص المناعة البشرية مناسبًا واتبع المبادئ التوجيهية الوطنية للعلاج الوقائي. (التوصيات 15-18من المبادئ التوجيهية لمنظمة الصحة العالمية. انظر أيضًا الكتيّب الإكلينيكي لمنظمة الصحة العالمية للحصول على المزيد من التفاصيل، القسم 2.4، الصفحات 57-55).
4.4 العلاج الوقائي بعد التعرض للعدوى المنقولة جنسيًا	• ينبغي تقديم العلاج الوقائي بعد التعرض للعدوى للناجيات من الاعتداء الجنسي بالنسبة لأكثر أنواع العدوى المنقولة جنسيًا شيوعًا ولقاح التهاب الكبد الفيروسي «ب» طبقًا للإرشادات الوطنية. (التوصيات 19-20من المبادئ التوجيهية لمنظمة الصحة العالمية. انظر أيضًا الكتيّب الإكلينيكي لمنظمة الصحة العالمية للحصول على المزيد من التفاصيل، القسم2.3 ، الصفحات 54-52).

الخدمات الأساسية: ٥. التقييم والرعاية للصحة العقلية	
العديد من النساء اللاتي يتعرضن لعنف الشريك الحميم أو العنف الجنسي سوف يعانين من مشاكل عاطفية أو مشاكل تتعرض بالصحة العقلية كنتيجة لذلك. وبمجرد مرور العنف أو الهجوم أو الموقف، فإنه من المحتمل أن تتحسن هذه المشاكل العاطفية. معظم الناس يتعافون. هناك طرق محددة يمكن أن يقدمها مقدمو الخدمة الصحية للمساعدة وأساليب تمكن النساء من خفض الضغوط التي يتعرضن لها وتعزيز التعافي. ولكن، بعض النساء سوف يعانين بصورة أكثر حدة من الأخريات. من المهم أن تتوافر القدرة على التعرف على هؤلاء النساء ومساعدتهن في الحصول على الرعاية.	
العناصر الأساسية	المبادئ التوجيهية
5.1 الرعاية الصحية العقلية للناجيات من عنف الشريك الحميم	• ينبغي تقييم النساء اللاتي يتعرضن للعنف بحثًا عن مشاكل الصحة العقلية (أعراض الضغط الحاد/اضْطِرابُ الكَرْب التَّالي للرَّضْح أو الاكتئاب أو مشاكل استخدام الكحول والمخدرات أو الميل للانتحار أو إيذاء النفس) ومعالجتها طبقًا لذلك باستخدام دليل التدخلات الخاص ببرنامج العمل بشأن سد الثغرات في مجال الصحة النفسية (mhGAP)، والذي يغطي بروتوكولات منظمة الصحة العالمية الإكلينيكية القائمة على الأدلة لمشاكل الصحة العقلية. • ينبغي تقديم الرعاية الصحية العقلية بواسطة مقدمي خدمات الصحة الذين يتمتعون بفهم جيد للعنف ضد المرأة.
5.2 الدعم النفسي الاجتماعي الأساسي	• بعد الاعتداء، قد يكون الدعم النفسي الاجتماعي الأساسي كافيًا لفترة 1-3 أشهر الأولى، مع القيام بالرصد في نفس الوقت بحثًا عن مشاكل الصحة العقلية الشديدة. ويشمل ذلك : • المساعدة على تقوية قدرتها الإيجابية على التعامل مع الصدمة. • استكشاف مدى إتاحة الدعم الاجتماعي • تعليم وتوضيح تدريبات خفض الضغط • توفير المتابعة المنتظمة
5.3 مشاكل الصحة العقلية الأشد	• إجراء تقييم للحالة العقلية (في نفس وقت الفحص الجسدي) لتقييم الخطر المباشر أو إمكانية إيذاء النفس أو الانتحار والاضطراب الاكتئابي المعتدل-الحاد واضْطِرابُ الكَرْبِ التَّالي للرَّضْح. • سوف تستفيد المصابات بالاكتئاب واضْطِرابُ الكَرْبِ التَّالي للرَّضْح مع ذلك من دعم الخط الأول، والذي سوف يساعدهن على تقوية الدعم الاجتماعي وتعلم إدارة الضغوط ومن تقديم المتابعة الحانية والداعمة. الإحالة إلى المعالجين المدربين إن وجدوا. • قم بالإحالة طبقًا للحاجة إلى العلاج النفسي لفترة قصيرة أو إلى العلاج السلوكي الإدراكي. (التوصيات 24-27من المبادئ التوجيهية لمنظمة الصحة العالمية. انظر أيضًا الكتيّب الإكلينيكي لمنظمة الصحة العالمية للحصول على المزيد من التفاصيل، الصفحات 83-67.)

الخدمات الأساسية: **6.** التوثيق (طبي-قانوني)	
هناك التزام مهني على مقدمي الخدمة الصحية بتسجيل تفاصيل أي استشارات مع المريض. ينبغي أن تعكس الملاحظات ما قيل، من المريضة، على لسانها، وما رآه وفعله مقدم الرعاية الصحية. في حالة العنف، يعتبر تدوين الملاحظات الدقيقة والكاملة أثناء إجراء الفحص أمرًا حاسمًا نظرًا لأن السجلات الطبية يمكن أن تستخدم في المحاكم كأدلة. إذا وافقت المرأة على الخضوع للفحص للحصول على الأدلة الجنائية، فقد تكون هناك حاجة للاتصال بأحد مفتشي الأدلة الجنائية المسجلين أو الرسميين. للمزيد من الإرشادات أنظر المبادئ التوجيهية للرعاية الطبية-القانونية لضحايا العنف الجنسي الصادرة عن منظمة الصحة العالمية عام 2003. تتكامل هذه المبادئ التوجيهية مع خدمات العدالة والشرطة الأساسية رقم 3: التحقيق، والمذكورة بالتفصيل في وحدة العدالة والشرطة: انظر على وجه الخصوص: 3.3 «جمع المعلومات ذات الصلة من الضحية/ الناجية والشهود» و3.4 «إجراء تحقيق شامل».	
العناصر الأساسية	المبادئ التوجيهية
6.1 التوثيق الشامل والدقيق	• وثّق في السجل الطبي أي شكاوى صحية، وأعراض وعلامات، بما في ذلك وصف إصاباتها. • قد يفيد تدوين السبب او السبب المحتمل لهذه الإصابات والحالات الأخرى، بما في ذلك المتسبب في الإصابة • استأذنها في تدوين هذه المعلومات في سجلها • اتبع رغبتها.
6.2 جمع وتوثيق عينات الأدلة الجنائية	• حينما توافق امرأة على جمع الأدلة الجنائية، فمن المهم للغاية الحفاظ على سلسلة الحيازة وأن تكون المسميات واضحة.
6.3 تقديم دليل خطي وحضور المحاكمة	• ينبغي أن يكون مقدمو الخدمة الصحية على دراية بالنظام القانوني؛ يعرفون كيفية كتابة بيان بشكل سليم؛ ويوثقون الإصابات بطريقة كاملة ودقيقة كحدٍ أدنى؛ ويصدرون ملاحظات إكلينيكية سليمة؛ ويجمعون العينات بطريقة موثوقة من الضحايا لتستخدم حين يخترن سلوك المسار القانوني.

الفصل رقم 4:

الأدوات والموارد

منظمة الصحة العالمية ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (2015) الإدارة الإكلينيكية للظروف العقلية والعصبية واستخدام المخدرات في حالات الطوارئ الإنسانية: دليل التدخلات الإنسانية لبرنامج العمل بشأن سد الثغرات في مجال الصحة النفسية (mhGAP-HIG). جنيف: سويسرا.

منظمة الصحة العالمية وهيئة الأمم المتحدة للمرأة وصندوق الأمم المتحدة للسكان (2014) الرعاية الصحية للنساء اللاتي تعرضن لعنف الشريك الحميم أو العنف الجنسي: كتيِّب إكلينيكي.

جنيف: سويسرا.

منظمة الصحة العالمية (2013) الاستجابة لعنف الشريك الحميم والعنف الجنسي ضد المرأة: المبادئ التوجيهية الإكلينيكية والسياسية لمنظمة الصحة العالمية.

جنيف: سويسرا.

منظمة الصحة العالمية ومؤسسة صدمات الحرب والمنظمة الدولية للرؤية العالمية (2011) الإسعافات الأولية النفسية: دليل للعاملين في الميدان.

منظمة الصحة العالمية (2010) دليل التدخلات الإنسانية لبرنامج العمل بشأن سد الثغرات في مجال الصحة النفسية ((mhGAP-HIG للاضطرابات العقلية والعصبية واستخدام المخدرات في البيئات الصحية غير المتخصصة.

جنيف: سويسرا.

منظمة الصحة العالمية ومنظمة العمل الدولية (2007) المبادئ التوجيهية المشتركة بين منظمة الصحة العالمية/منظمة العمل الدولية بشأن العلاج الوقائي بعد التعرض للعدوى للوقاية من عدوى فيروس نقص المناعة البشرية (2007).

منظمة الصحة العالمية وصندوق الأمم المتحدة للسكان ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (2004) الإدارة الإكلينيكية للناجيات من الاغتصاب.

منظمة الصحة العالمية (2003) المبادئ التوجيهية للرعاية الطبية-القانونية لضحايا العنف الجنسي.

الوحدة رقم 3

العدالة والشرطة

حزمة الخدمات الأساسية للنساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف

عناصر الرعاية والمبادئ التوجيهية الخاصة بالجودة

هيئة الأمم المتحدة للمرأة
UNFPA
منظمة الصحة العالمية
50 عام UNDP
أمم صامدة. شعوب متمكنة.
UNODC
مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة
Australian Aid
spanish cooperation
EMAKUNDE
EMAKUMEAREN EUSKAL ERAKUNDEA
INSTITUTO VASCO DE LA MUJER
Euskо Jaurlaritzako erakunde autonomiduna
Organismo Autónomo del Gobierno Vasco

الوحدة رقم 3.

العدالة والشرطة

تضم حزمة الخدمات الأساسية خمس وحدات:

الوحدة رقم 1. نظرة عامة ومقدمة	الوحدة رقم 2. الصحة	الوحدة رقم 3. العدالة والشرطة	الوحدة رقم 4. الخدمات الاجتماعية	الوحدة رقم 5. التنسيق وحوكمة التنسيق
الفصل رقم 1: **مقدمة إلى حزمة الخدمات الأساسية** 1.1 مقدمة 1.2 السياق 1.3 الغرض والنطاق 1.4 اللغة والمصطلحات	**الفصل رقم 1:** **مقدمة إلى الخدمات الصحية الأساسية** 1.1 مقدمة 1.2 الغرض والنطاق 1.3 اللغة والمصطلحات	**الفصل رقم 1:** **مقدمة إلى خدمات العدالة والشرطة الأساسية** 1.1 مقدمة 1.2 الغرض والنطاق 1.3 اللغة والمصطلحات	**الفصل رقم 1:** **مقدمة إلى الخدمات الاجتماعية الأساسية** 1.1 مقدمة 1.2 الغرض والنطاق 1.3 اللغة والمصطلحات	**الفصل رقم 1:** **مقدمة إلى إجراءات التنسيق وحوكمة التنسيق** 1.1 مقدمة 1.2 الغرض والنطاق 1.3 اللغة والمصطلحات
الفصل رقم 2 **المبادئ المشتركة والخصائص والعناصر التأسيسية** 2.1 المبادئ 2.2 الخصائص المشتركة للخدمات الأساسية عالية الجودة 2.3 عناصر تأسيسية	**الفصل رقم 2** **إطار حزمة الخدمات الأساسية** 2.1 الإطار الكلي 2.2 الخصائص الفريدة للإطار المحدد للخدمات الصحية الأساسية	**الفصل رقم 2** **إطار حزمة الخدمات الأساسية** 2.1 الإطار الكلي 2.2 الخصائص الفريدة للإطار المحدد لخدمات العدالة والشرطة الأساسية	**الفصل رقم 2** **إطار حزمة الخدمات الأساسية** 2.1 الإطار الكلي 2.2 الخصائص الفريدة للإطار المحدد للخدمات الاجتماعية الأساسية	**الفصل رقم 2** **إطار حزمة الخدمات الأساسية** 2.1 الإطار الكلي
الفصل رقم 3 **كيفية استخدام هذه الأداة** 3.1 إطار المبادئ التوجيهية للخدمات الأساسية	**الفصل رقم 3** **المبادئ التوجيهية للخدمات الصحة الأساسية**	**الفصل رقم 3** **المبادئ التوجيهية لخدمات العدالة والشرطة الأساسية**	**الفصل رقم 3** **المبادئ التوجيهية للخدمات الاجتماعية الأساسية**	**الفصل رقم 3** **المبادئ التوجيهية للإجراءات الأساسية للتنسيق وحوكمة التنسيق**
الفصل رقم 4 **الأدوات والموارد**	**الفصل رقم 4** **الأدوات والموارد**	**الفصل رقم 4** **الأدوات والموارد**	**الفصل رقم 4** **الأدوات والموارد**	**الفصل رقم 4** **الأدوات والموارد**

شكر وتقدير

لم يكن من الممكن وضع هذه المبادئ التوجيهية إلا بفضل:

شجاعة الكثير من النساء اللاتي تعرضن للعنف وتحدثن عن تجاربهن والنشاطات، وبخاصة من المنظمات النسائية الموجودة في شتى أنحاء العالم، واللاتي مارسن الدعوة لتقديم الخدمات المناسبة والدعم للنساء اللاتي تعرضن للعنف.

جهود الحكومات التي تتخذ إجراءات نحو إنهاء العنف ضد المرأة من خلال الإصلاحات التشريعية، ومبادرات السياسات وتنفيذ برامج المنع والاستجابة.

الجهات المانحة الرئيسية لبرنامج الأمم المتحدة المشترك بشأن الخدمات الأساسية للنساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف، وحكومتا أستراليا وإسبانيا.

الممارسون والباحثون وممثلو الحكومات من مختلف القطاعات الذين حضروا وشاركوا في المشاورات الفنية العالمية بشأن استجابة قطاع الشرطة والعدالة للعنف ضد النساء والفتيات والتي أسهمت في وضع المبادئ التوجيهية (تفاصيل المشاركين متاحة من خلال الرابط www. endvawnow.org وانقر على الخدمات الأساسية).

الالتزام المستمر لمنظومة الأمم المتحدة بوضع البرامج والإجراءات التي تستجيب للعنف ضد المرأة. وكالات الأمم المتحدة المشاركة في مواءمة و/أو وضع هذه المبادئ التوجيهية والتي أسهمت بوقتها ومعرفتها لضمان استمرارنا في تحسين تقديم الخدمات للنساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف. نتوجه بالشكر إلى ممثلي الوكالات لالتزامهم ومدخلاتهم: تانيا فرحة وريت غرونين (هيئة الأمم المتحدة للمرأة) ولويس مورا وأوبالا ديفي (صندوق الأمم المتحدة للسكان) سوكي بيفرز وتشارلز شوفيل ونيكي بالمر (برنامج الأمم المتحدة الإنمائي) وكلوديا باروني وسفين بفيفير (مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة).

المدخلات التفصيلية من الزملاء في اليونيسيف، السيدة كلاريس دا سيلفا إي باولا والسيدة كيري نيل.

المستشارون الذين ساعدوا في وضع و/أو مواءمة المبادئ التوجيهية، السيدة إيلين سكنيدير والسيدة روث مونتغومري.

جدول المحتويات

الفصل رقم **1.** مقدمة إلى خدمات العدالة والشرطة الأساسية **6**

1.1 **مقدمة** 6

3.1 **الغرض والنطاق** 8

4.1 **اللغة والمصطلحات** 9

الفصل رقم **2.** إطار حزمة الخدمات الأساسية **6**

1.2 **الإطار الكلي** 8

2.2 **الخصائص الفريدة للإطار المحدد لخدمات العدالة والشرطة الأساسية** 41

الفصل رقم **3.** المبادئ التوجيهية لخدمات العدالة والشرطة الأساسية **81**

الفصل رقم **4:** الأدوات والموارد **02**

الفصل رقم 1:

مقدمة إلى خدمات العدالة والشرطة الأساسية

1.1 مقدمة

تهدف هذه المبادئ التوجيهية **لخدمات العدالة والشرطة الأساسية** إلى توفير الإرشادات لتصميم وتنفيذ واستعراض استجابات خدمات قطاع العدالة والشرطة عالية الجودة للنساء والفتيات اللاتي يتعرضن لكافة صور العنف القائم على نوع الجنس. وُضعت هذه المبادئ التوجيهية مع التركيز على البلدان منخفضة إلى متوسطة الدخل في البيئات المستقرة ولكنها قابلة للتطبيق أيضًا في البلدان مرتفعة الدخل.

المبادئ التوجيهية هي جزء من **حزمة الخدمات الأساسية** والتي تهدف إلى إتاحة، واسعة النطاق، للخدمات الأساسية متعددة القطاعات عالية الجودة ومُنسقة للنساء والفتيات اللاتي تعرضن للعنف القائم على نوع الجنس.

تعكس حزمة الخدمات الأساسية المكونات الحيوية لتنسيق الاستجابات متعددة القطاعات للنساء والفتيات اللاتي تعرضن للعنف وتشمل المبادئ التوجيهية للخدمات الصحية، والخدمات الاجتماعية والتنسيق وآليات الحكم بالإضافة إلى خدمات العدالة والشرطة.

وينبغي قراءة هذه المبادئ التوجيهية التي تختص بخدمات العدالة الأساسية مقترنة بالوحدة رقم 1: نظرة عامة ومقدمة والتي تحدد المبادئ، والخصائص المشتركة والعناصر التأسيسية التي تنطبق عبر جميع الخدمات الأساسية. كما تتكامل المبادئ التوجيهية مع المبادئ التوجيهية لخدمات الصحة (الوحدة رقم 2) والخدمات الاجتماعية (الوحدة رقم 4) والتنسيق وحوكمة التنسيق (الوحدة رقم 5).

1.2 الغرض والنطاق

تعد استجابة الشرطة والعدالة عالية الجودة أمرًا حاسمًا لضمان وفاء القوانين المناهضة لمثل هذا العنف بالمعايير الدولية: بحيث يتم إنفاذها؛ والحفاظ على سلامة النساء والفتيات من العنف، بما في ذلك تكرار حدوث المزيد من العنف؛ وإخضاع مرتكبي العنف للمساءلة× وتوفير سبل جبر الضرر الفعالة للضحايا والناجيات. يجب أن تكون أنظمة العدالة، وجميع الجهات الفاعلة داخل النظام، خاضعة للمساءلة عن ضمان تنفيذهم لالتزاماتهم. يتمثل الغرض من **وحدة العدالة والشرطة** (الوحدة رقم 3) كجزء من حزمة الخدمات الأساسية في مساعدة البلدان على ضمان توفير استجابة عدالة عالية الجودة كجزء من نهج كليّ وشامل ومتعدد القطاعات للتصدي للعنف ضد النساء.

على الرغم من التقدم المحرز والتحسينات المُدخلة على الأطر القانونية ونظم العدالة حتى الآن، إلا أن استجابة الشرطة والعدالة ظلت ناقصة بصورة ملحوظة ولا تؤدي وظيفتها عادةً على المستوى المطلوب للتصدي لحدة العنف القائم على النوع الاجتماعي وطبيعته ومدى انتشاره؛ وحماية رفاه وسلامة الضحايا والناجيات؛ وضمان إتاحة العدالة للنساء. تبيّن الدراسات التي أجريت في شتى أنحاء العالم أن الغالبية العظمى من مرتكبي الجرائم لا يواجهون أية عواقب قانونية،[1] وألا يتم الإبلاغ إلا عن القليل من حالات العنف ضد النساء إلى الشرطة، وتؤدي نسبة مئوية أقل من الحالات المُبلغ عنها إلى توجيه الاتهامات إلى مرتكب الجريمة، ولا تتم الإدانة إلا في نسبة ضئيلة من هذه الحالات.[2] في الحالات التي تختار فيها النساء ألا يطالبن بالعدالة من خلال النظام الجنائي، ولكن يقررن اتخاذ إجراء بموجب القانون المدني و/أو الأسري و/أو الإداري، فإن النساء يواجهن عمليات قانونية مكلفة ومعقدة وطويلة، ومساعدة قانونية محدودة أو منعدمة، وعدم قدرة المحاكم المدنية ومحاكمة الأسرة على أن تأخذ في الاعتبار تاريخ العنف عند تقرير حضانة الطفل وإتاحة رؤيته.[3]

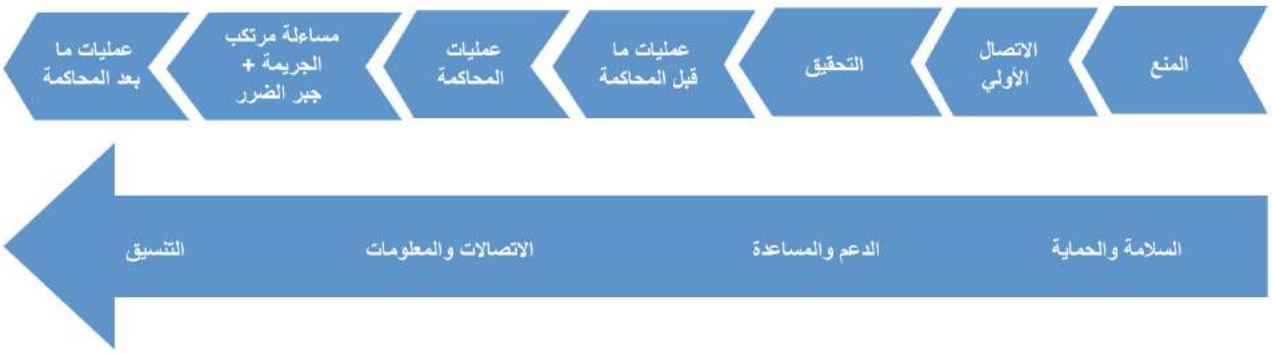
---

1 Johnson, H., Ollus, N. and Nevala, S. (2008) Violence Against Women Survey: An International Perspective (HEUNI) at في الصفحة 641؛ ج لوفيت، و هيئة الأمم المتحدة للمرأة (3102) لماذا يستخدم بعض الرجال العنف ضد النساء وكيف يمكننا منعه؟ النتائج الكمية من دراسة الأمم المتحدة متعددة الأقطار بشأن الرجال والعنف في آسيا والمحيط الهادئ (هيئة الأمم المتحدة للمرأة، وصندوق الأمم المتحدة للسكان وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي ومتطوعي الأمم المتحدة).

2 Johnson, H., Ollus, N. and Nevala, S. (2008) Violence Against Women Survey: An International Perspective (HEUNI) at في الصفحة 641؛ أبلغ أقل من 02% من النساء، بوجه عام، عن حادث العنف الأخير الذي تعرضن له إلى الشرطة، مما يعني ضمنيًا أن أكثر من 08% من حالات العنف ضد المرأة لا تدخل إلى منظومة العدالة من الأساس. يتم الإبلاغ العنف الجسدي من غير الشركاء بمعدلات أعلى من العنف الجنسي (تراوحت الاعتداءات الجسدية ما بين 51% إلى 72% بينما تراوح العنف الجنسي ما بين 4% إلى 31%). يبلغ احتمال توجيه الاتهامات ضد مرتكب الجريمة ما بين 1% و7% من إجمالي الحوادث التي يتم الإبلاغ عنها. ولا يتجاوز احتمال أن تؤدي هذه القضايا إلى إدانة نسبة 1% إلى 5%. تشير أحدث الدراسات التي تعبر عن الحالات الوطنية في 82 من بلدان الاتحاد الأوروبي إلى أن 41% فقط من النساء اتصلن بالشرطة كنتيجة لأشد حوادث العنف خطورة منذ سن 51 عامًا. انظر وكالة الاتحاد الأوروبي للحقوق الأساسية (4102) العنف ضد النساء: دراسة استقصائية على مستوى الاتحاد الأوروبي بالكامل (لوكسمبورغ). انظر أيضًا: Lovett, J. and Kelly, L. (2009) *Different systems, similar outcomes? Tracking attrition in reported rape cases across Europe*. Child and Women Abuse Unit, London Metropolitan University; Triggs, S. Mossman, J.J. and Kingi, V. (2009) *Responding to sexual violence: Attrition in the New Zealand criminal justice system*. New Zealand Ministry of Women's Affairs; and Vetten, L. Jewkes, R Sigsworth, R, Christofides, N, Loots, L. and Dunseith, O. (2008) *Tracing Justice: The Attrition of Rape Cases through the Criminal Justice System in Gauteng*. Johannesburg: Tshwaranang Legal Advocacy Centre, the South African Medical Research Council, and the Centre for the Study of Violence and Reconciliation.

3 Johnson, H. and Fraser J. (2011) Specialized Domestic Violence Courts Do They Make Women Safer? Community Report: Phase I (Department of Criminology, University of Ottawa) and Hudson, V., Lee Brown, D. and Nielsen, P.L. (2011) "What is the Relationship between Inequity in Family Law and Violence against Women? Approaching the Issue of Legal Enclaves" Politics and Gender Volume 7, Issue 4, pp 453-492.

الشكل رقم 10
العدالة المستمرة



بهدف الاستجابة للاحتياجات والتجارب المتباينة لجميع النساء والفتيات، تقر هذه الوحدة بأهمية توافر نطاق عريض من خيارات العدالة للضحايا والناجيات. وهي تغطي جوانب من النطاقات القانونية ذات الصلة: مسائل القانون الجنائي، ومسائل القانون المدني (مثل دعاوى الإصابة الشخصية / الأضرار)، ومسائل قانون الأسرة (مثل الطلاق وحضانة الأطفال والمسائل المتعلقة بالنفقة) ومسائل القانون الإداري (مثل نظم التعويضات الجنائية المقدمة من الدولة).[4] وهي تنطبق على البلدان ذات التقاليد القانونية المختلفة: القانون العام، والقانون المدني وتقاليد العدالة التي تستند إلى التعاليم الدينية. قد تواجه النساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف القائم على نوع الجنس نظام العدالة كأشخاص في نزاع مع القانون. تُركِّز الاعتبارات الخاصة بضحايا العنف ضد المرأة، والناجيات منه والمتهمات بارتكاب جرائم جنائية، على النساء فقط دون الفتيات، نظرًا لأن هذا سوف ينطوي على مراجعة المعايير والنظم القياسية الدولية المتعلقة بالنظام القضائي للأحداث وهي خارج نطاق هذه الوثيقة.

تغطي خدمات العدالة والشرطة الأساسية جميع تعاملات الضحية والناجية مع الشرطة ومنظومة العدالة بدءًا بالإبلاغ أو الاتصال الأولي وانتهاءً بسبل الانتصاف المناسبة. يتم تجميع الخدمات طبقًا للمراحل العامة لنظام العدالة: المنع والاتصال الأولي؛ والتحقيق؛ وعمليات ما قبل المحاكمة / الجلسات؛ وعمليات المحاكمة/الجلسات؛ ومساءلة مرتكب الجريمة وجبر الضرر؛ وعمليات ما بعد المحاكمة. كما أن هناك أيضًا خدمات لابد أن تكون متاحة عبر منظومة العدالة بأكملها: الحماية؛ والدعم؛ والاتصالات؛ وتنسيق قطاع العدالة.

بالنظر إلى اختلاف الثقافات والتقاليد والنظم القانونية وتفاوت الولايات القانونية ومهام الشرطة ووكالات قطاع العدالة عبر العالم، تستخدم هذه الوحدة مصطلح «مقدم خدمة العدالة» نظرًا لأنه يركز على مهمة منظومة العدالة الرسمية وأنشطتها الخدمية بدلاً من التركيز على الوكالات المحددة أو المسؤولين المحددين الذين قد يقدموا هذه الخدمات.

4 تفصّل هذه الوثيقة أربعة مجالات قانونية منفصلة نظرًا أن هذا قد يكون الوضع في بعض الولايات القانونية، في حين أنه في بعض الولايات القانونية الأخرى، قد يقع قانون الأسرة في نطاق القانون المدني.

1.3 اللغة والمصطلحات

التعويض يعني الأضرار التي يتم تحديدها كميًا والناتجة من العنف وتتضمن كلاً من سبل الانتصاف النقدية وغير النقدية.

العناصر الأساسية هي خصائص أو مكونات للخدمات الأساسية التي تطبق في أي سياق، وتضمن عمل الخدمة بفعالية.

الخدمات الأساسية تتضمن مجموعة اساسية من الخدمات المقدمة من قِبل قطاعات الرعاية الصحية والخدمة الاجتماعية والشرطة والعدالة. يجب أن تضمن الخدمات، كحدٍ أدنى، حقوق وسلامة ورفاه أي امرأة أو فتاة تتعرض للعنف القائم على النوع الاجتماعي.

أنظمة العدالة الرسمية هي أنظمة عدالة تقع تحت مسؤولية الدولة ووكلائها. وهي تتضمن القوانين التي تدعمها الحكومة، والمؤسسات مثل الشرطة وخدمات الادعاء والمحاكم والسجون التي تتحمل مسؤولية إنفاذ قوانين الدولة وتطبيقها وتنفيذ العقوبات المفروضة نتيجة انتهاك القوانين.

العنف القائم على النوع الاجتماعي هو «أي عمل من أعمال العنف الموجه ضد امرأة لكونها امرأة أو الذي يؤثر على النساء بصورة غير متناسبة».[5]

الاتصال الأولي يشمل إبلاغ الشرطة وتوثيق التقرير وتسجيل القضية الجنائية، والخدمات الاستشارية المقدمة من المحامين، والقضايا المدنية المسجلة أو الطلبات الإدارية التي تقدم طبقًا لنظم التعويضات، وطلبات الانفصال و/او الحضانة و/أو تدابير الحماية العاجلة/في حالات الطوارئ من خلال المحاكم الجنائية أو المدنية أو محاكم الأسرة أو الجهات/الآليات الإدارية.

عنف الشريك الحميم هو "أكثر أنواع العنف الذي تتعرض له المرأة شيوعًا على مستوى العالم. ويشمل سلسلة من أعمال الإكراه جنسيًا ونفسيًا وبدنيًا التي يمارسها شركاء حميمون حاليون أو سابقون ضد النساء البالغات والمراهقات دون موافقتهن. يشمل العنف البدني استخدام القوة البدنية أو القوة المادية أو سلاح عن قصد لإيذاء أو جرح المرأة. ويشمل العنف الجنسي الاتصال الجنسي اعتداءً، أي جعل المرأة تمارس العمل الجنسي دون موافقتها، ومحاولة الجماع أو إكماله مع امرأة مريضة أو معوقة أو تحت

5 السيداو، التوصية العامة رقم 19, ¶6, http://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/recommendations/recomm.htm.

ضغط أو تحت تأثير المشروبات الكحولية أو مخدرات أخرى. ويشمل العنف النفسي السيطرة على المرأة أو عزلها، وإذلالها أو إحراجها. يشمل العنف الاقتصادي حرمان المرأة من الحصول على الموارد الأساسية والتحكم بها.»[6]

التحقيق يشمل تقييم القضية والتحقيق، والذي يُجرى بوجه عام في نظم العدالة الجنائية. وهو يشمل إدارة مسرح الجريمة؛ والتخطيط للتحقيق، وإجراء المقابلات مع الضحية/الناجية والشهود؛ وجمع الأدلة والمعالجة والتحليل؛ والفحوصات الطبية-القانونية؛ والتعرف على المشتبه فيه، وإجراء المقابلات، وإلقاء القبض عليه والمعالجة؛ وتوثيق النتائج والإجراءات المتخذة.

مقدم خدمة العدالة يشمل مسؤولي الدولة/الحكومة، والقضاة والادعاء والشرطة والمساعدة القانونية وموظفي المحاكم الإداريين والمحامين والمساعدين القانونيين، وموظفي دعم الضحايا/الخدمات الاجتماعية.

تمتد **العدالة المستمرة** منذ دخول الضحية/الناجية إلى المنظومة وحتى الانتهاء من المسألة. سوف تتفاوت رحلة المرأة، اعتمادًا على احتياجاتها. فقد تطلب أيًا من خيارات العدالة المختلفة، والتي تتراوح من الإبلاغ أو تقديم الشكوى التي تبدأ التحقيق الجنائي والادعاء أو طلب الحماية و/أو طلب الدعاوى المدنية بما فيها الطلاق وإجراءات حضانة الأطفال و/أو التعويض عن الأضرار الشخصية أو غيرها، بما في ذلك من أنظمة الدولة الإدارية، سواء بصورة متزامنة أو مع مرور الزمن.

المساعدة القانونية هنا تتبع التعريف المماثل الموجود في مبادئ الأمم المتحدة وتوجيهاتها بشأن سبل الحصول على المساعدة القانونية في نظم العدالة الجنائية وتشير إلى الاستشارة القانونية، والمساعدة والتمثيل للضحايا والناجيات بدون مقابل لمن لا تمتلكن الوسائل الكافية أو حين تقضي بذلك مصلحة نظام العدالة. كما تتضمن المساعدة القانونية أيضًا إتاحة المعلومات القانونية.

الخدمة القانونية تستخدم ضمن الخدمات الأساسية لكي تشمل المساعدة القانونية بالإضافة إلى الخدمات القانونية المقدمة من المدعين العموم إلى الضحايا، وبخاصة نظرًا لأنه في بعض الولايات القانونية لا يكون للضحية موقف قانوني منفصل في الإجراءات الجنائية.

الدليل الطبي-القانوني يستخدم المصطلح في هذه الأداة طبقًا لتعريف منظمة الصحة العالمية «إصابات خارجية وشرجية-تناسلية موثقة وحالة عاطفية بالإضافة إلى العينات التي تؤخذ من جسد الضحية أو ملابسها للأغراض القانونية فقط. وتشمل مثل هذه الأدلة اللعاب والسائل المنوي وشعر الرأس وشعر العانة والدم والبول والألياف والأنقاض والتربة»[7].

العنف الجنسي الذي يرتكبه شخص غير شريك «عنف يرتكبه قريب للمرأة أو صديق، أو رجل معروف لديها، أو جار، أو زميل عمل، أو غريب».[8]

وهو يشمل الإجبار على القيام بأي أعمال جنسية غير مرغوب فيها، والتحرش الجنسي والعنف المرتكب ضد النساء والفتيات بصورة متكررة من قِبل مجرم معروف لهن، بما في ذلك في المجالات العامة، وفي المدرسة وفي مكان العمل وفي المجتمع المحلي.

عمليات ما بعد المحاكمة تشمل الإصلاحات فيما يتعلق بحماية الضحية/الناجية، وتقليل مخاطر تكرار الجريمة من قِبل المجرم، وإعادة تأهيل المجرم. وهي تغطي خدمات المنع والاستجابة للنساء اللاتي يعتقلن في المرافق الإصلاحية، وللنساء رهن الاعتقال اللاتي تعرضن للعنف ضد المرأة.

عمليات ما قبل المحاكمة / الجلسات في مسائل العدالة الجنائية تتضمن جلسات الكفالة، وجلسات الإحالة، واختيار التهم، والقرار بإقامة الدعوى والاستعداد للمحاكمة الجنائية. وقد تتضمن في المسائل المدنية والأسرية أوامر حضانة الأطفال/نفقة الأطفال المؤقتة، وإجراءات الاطلاع في القضايا المدنية، والاستعداد للمحكمة أو الجلسة. في مسائل القانون الإداري، مثل أنظمة التعويضات عن الإصابات الجنائية، من المعروف أن هذه العمليات قد يتم العمل بها في غياب أو بالإضافة إلى القضايا الجنائية و/أو ال مدنية ويتضمن تقديم الوثائق الداعمة للطلبات.

الإجراءات الوقائية من منظور مقدم خدمة العدالة هي تلك الأنشطة التي تركز بصورة أساسية على التدخل لوقف العنف ومنع العنف المستقبلي وعلى تشجيع النساء والفتيات على الإبلاغ من أجل سلامتهن.

المبادئ التوجيهية الخاصة بالجودة تدعم تقديم وتنفيذ العناصر الجوهرية من الخدمات الأساسية لضمان أنها فعالة، وذات جودة كافية وتتناول احتياجات النساء والفتيات. توفر المبادئ التوجيهية الخاصة بالجودة 'الكيفية' التي تجعل الخدمات تقدم من خلال نهج قائم على حقوق الإنسان، ومراعي للاعتبارات الثقافية ويقوم بتمكين المرأة. وهي تستند إلى المعايير الدولية وتُكملها وتعكس أفضل الممارسات المعترف بها في الاستجابة للعنف القائم على نوع الجنس.

جبر الضرر هو وسيلة لمحو جميع عواقب الفعل غير القانوني، بقدر الإمكان، وإعادة إنشاء الموقف الذي كان يمكن، على الأرجح، أن يكون قائمًا إذا لم يكن الفعل قد ارتكب. يغطي جبر الضرر جانبين: الإجرائي والموضوعي.[9] من الناحية الإجرائية، ينبغي أن يتم التركيز على النساء في العملية التي يتم فيها الاستماع للدعاوى القابلة للنقاش والفصل فيها من خلال الجهات المختصة، سواء كانت قضائية أو إدارية، على النساء، وأن تكون متاحة، ويسهل الوصول إليها، وقابلة للتكيف مع الاحتياجات والأولويات المحددة لمختلف النساء. ينبغي أيضًا أن تجابه الإجراءات العقبات التي يتم التعرض لها من الناحية التقليدية للوصول للمؤسسات التي تمنح جبر الضرر. من الناحية الموضوعية، تتألف سبل الانتصاف من مخرجات الجلسات، وبصفة أوسع، من تدابير الانتصاف الممنوحة للضحايا. ويشمل هذا التفكير في طرق فعالة لتعويض الضحايا عن الأضرار التي عانوا منها، بما في ذلك قانون النفقة، والتأمين والصناديق الاستئمانية للضحايا وأنظمة التعويضات العامة وبما في ذلك الخسائر غير الاقتصادية والتي عادة ما تؤثر على النساء بصورة أكثر سلبية من الرجال. هناك العديد من صور جبر الضرر، وتشمل: إعادة الحقوق إلى أصحابها؛ والتعويض؛ والإقرار

6 تقرير الأمين العام، دراسة متعمقة بشأن جميع أشكال العنف ضد المرأة، الأمم المتحدة، http://، 112 - 111 (2006 زومتاويلوي 6) A/61/122/Add.1، daccess-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N06/419/74/PDF/N0641974.pdf?OpenElement.

7 جانيس دومونت ود. هوايت (7002)، «استخدامات الأدلة الطبية-القانونية وآثارها في قضايا الاعتداء الجنسي: استعراض عالمي (منظمة الصحة العالمية: جنيف).

8 تقرير الأمين العام، دراسة متعمقة بشأن جميع أشكال العنف ضد المرأة، الأمم المتحدة، A/221/16/1.ddA، (6 يوليو/تموز 6002) الفقرة 821.

9 المقررة الخاصة المعنية بالعنف ضد المرأة وأسبابه وعواقبه ، رشيدة مانجو، A/CRH/41/22, 91 إبريل/نيسان 0102.

العام بالحقائق وتحمل المسؤولية؛ وإقامة الدعوى ضد مرتكبي الجرائم؛ واستعادة الكرامة للضحية من خلال جهود مختلفة؛ وضمانات عدم التكرار. على الرغم من أن مفهوم جبر الضرر قد يتضمن أيضًا عناصر من العدالة التصالحية والحاجة للتصدي لأوجه انعدام المساواة القائمة، وانعدام العدالة، والعصبيات، والتحيزات أو غيرها من المفاهيم والممارسات المجتمعية التي مكّنت من وقوع العنف ضد المرأة، إلا أنه لم يكن هناك اتفاق على الكيفية التي تعكس بها خدمات العدالة الأساسية جبر الضرر التحويلي الهيكلي. ينبغي أن تضمن تدابير جبر الضرر أن تكون سبل الانتصاف كُلِيَّة وغير متناقضة.

إعادة الحقوق إلى أصحابها تعرف بأنها التدابير التي تعيد الضحية إلى وضعها الأصلي قبل العنف.

عمليات المحاكمة/الجلسات تتضمن تقديم الأدلة وإصدار الحكم أو الحكم المدني، بالإضافة إلى تقديم الأدلة إلى المجلس الإداري والقرار النهائي للمجلس.

الضحية / الناجية مصطلح يشير إلى النساء والفتيات اللاتي تعرضن أو يتعرضن للعنف القائم على نوع الجنس ليعكس كلاً من المصطلحات المستخدمة في العملية القانونية ووكالة هؤلاء النساء والفتيات في السعي للحصول على الخدمات الأساسية.[10]

العنف ضد المرأة يعني «أي فعل عنيف تدفع إليه عصبية الجنس، ويترتب عليه، أو يرجح أن يترتب عليه، أذى أو معاناة للمرأة، سواء من الناحية الجسمانية أو الجنسية أو النفسية، بما في ذلك التهديد بأفعال من هذا القبيل أو القسر أو الحرمان التعسفي من الحرية، سواء حدث ذلك في الحياة العامة أو الخاصة.[11]

10 الأمم المتحدة (6002) تذكر دراسة الأمين العام المتعمقة بشأن العنف ضد المرأة A/61/122/Add.1، النقاش المستمر بشأن مصطلحي الضحية والناجية. ويزعم البعض أنه ينبغي تجنب مصطلح «الضحية» نظرًا لأنه يعني ضمنيًا السلبية والضعف والاستضعاف الكامن، ولا يدرك واقع قدرة النساء على التكيف والوكالة. بالنسبة للآخرين، يمثل مصطلح «الناجية» إشكاليةً، نظرًا لأنه ينكر شعور التعرض للأذى الذي تتعرض له النساء اللاتي كنّ أهدافًا لجرائم العنف». لذلك، فإن هذه المبادئ التوجيهية تستخدم مصطلح «الضحية/الناجية».

11 الأمم المتحدة 3991، إعلان القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة، الأمم المتحدة: جنيف، المادة 1.

الفصل رقم 2:

إطار حزمة الخدمات الأساسية

2.1 الإطار الإجمالي

يتضمن إطار المبادئ التوجيهية لتقديم خدمات العدالة والشرطة الأساسية عالية الجودة أربعة مكونات مرتبطة ببعضها البعض:

المبادئ والتي يستند إليها تقديم جميع الخدمات الأساسية.

الخصائص المشتركة والتي تصف نطاقًا من الأنشطة والنُهُج المشتركة عبر جميع المجالات والتي تدعم أداء الوظائف وتقديم الخدمات بفعالية.

الخدمات الأساسية والتي تحدد الحد الأدنى على الإطلاق المطلوب من الخدمات لضمان حقوق الإنسان والسلامة والرفاه لأي امرأة أو فتاة أو طفل تعرضوا لعنف الشريك الحميم و/أو العنف الجنسي الذي يرتكبه شخص غير شريك.

العناصر التأسيسية التي يجب أن توجد لتمكين تقديم الخدمات عالية الجودة عبر جميع الخدمات والإجراءات الأساسية.

حزمة الخدمات الأساسية: شكل الإطار الإجمالي

المبادئ	نهج قائم على الحقوق	النهوض بالمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة	مناسبة ومراعية للاعتبارات الثقافية والعمرية
	نهج يركز على الضحايا/الناجيات	السلامة أمرّ بالغ الأهمية	مساءلة مرتكب الجريمة

الخصائص المشتركة	الإتاحة	الولوج
	التكيُّف	المناسبة
	إعطاء أولوية للسلامة	الموافقة الواعية والسرية
	جمع البيانات وإدارة المعلومات	الاتصالات الفعالة
	الربط مع القطاعات والوكالات الأخرى من خلال التنسيق والإحالة	

الخدمات والإجراءات الأساسية	الصحة	العدالة والشرطة	الخدمات الاجتماعية
	1. التعرف على الناجيات من عنف الشريك الحميم 2. دعم الخط الأول 3. رعاية الجراح والعلاج الطبي العاجل 4. الفحص والرعاية للاعتداء الجنسي 5. التقييم والرعاية للصحة العقلية 6. التوثيق (طبي-قانوني)	1. المنع 2. الاتصال الأولي 3. التقييم/التحقيق 4. عملية ما قبل المحاكمة 5. عملية المحاكمة 6. مساءلة مرتكب الجريمة وجبر الضرر 7. عملية ما بعد المحاكمة 8. السلامة والحماية 9. المساعدة والدعم 10. الاتصالات والمعلومات 11. تنسيق قطاع العدالة	1. معلومات الأزمة 2. استشارات الأزمات 3. خطوط المساعدة 4. السكن الآمن 5. المساعدة المادية والمالية 6. إنشاء وثائق الهوية واستعادتها واستبدالها 7. المعلومات القانونية ومعلومات عن الحقوق، والنصيحة والتمثيل بما في ذلك الأنظمة القانونية التعددية 8. الدعم النفسي-الاجتماعي والاستشارات 9. الدعم الذي يركز على المرأة 10. خدمات الأطفال أي طفل متضرر من العنف 11. معلومات المجتمع المحلي، والتعليم والتوعية المجتمعية 12. المساعدة للوصول إلى الاستقلال الاقتصادي والتعافي والاستقلال الذاتي

التنسيق وحوكمة التنسيق	
المستوى الوطني: الإجراءات الأساسية	**المستوى المحلي: الإجراءات الأساسية**
1. القانون وصنع السياسات 2. اعتماد الموارد وتخصيصها 3. وضع المعايير وإنشاء الاستجابات المنسقة على المستوى المحلي 4. النُهُج الشاملة لاستجابة التنسيق 5. تيسير تطوير القدرات لصانعي السياسات وغيرهم من صناع القرار بشأن الاستجابات المنسقة للعنف ضد النساء والفتيات 6. رصد وتقييم التنسيق على المستويات الوطنية والمحلية	1. إنشاء هياكل رسمية للتنسيق المحلي 2. تنفيذ التنسيق وحوكمة التنسيق

عناصر تأسيسية			
	الأطر التشريعية والقانونية الشاملة	الحكم والرقابة والمساءلة	الموارد والتمويل
	التدريب وتطوير القوى العاملة	السياسات والممارسات المراعية للاعتبارات الجنسانية	الرصد والتقييم

2.2
الخصائص الفريدة للإطار المحدد لخدمات العدالة والشرطة الأساسية

المبادئ

عند تطبيق المبادئ الإجمالية، ينبغي أن يضع مقدمو خدمات العدالة في اعتبارهم:

تُنشئ ديناميات انعدام المساواة بين النساء والرجال نقاط ضعف متعلقة بالنوع الاجتماعي، مثل الاعتماد الاقتصادي والقانوني، من بين أشياء أخرى، والأثر على استخدام النساء لخدمات العدالة، وتنشئ عقبات في طريق الوصول إلى العدالة وقد تؤدي حتى إلى تأثير بعض أوجه الانتصاف التي تقدمها العدالة بصورة سلبية على النساء (أي الغرامات في قضايا عنف الشريك الحميم).

ينبغي ألا تضعف خدمات العدالة والشرطة من حقوق النساء والفتيات، وأن تكون غير إكراهية وأن تستند إلى نهج تحويلي جندري (أو تحويلي من حيث النوع الاجتماعي).

يضع النهج الذي يركز على المرأة في تقديم خدمات العدالة والشرطة احتياجات النساء والفتيات وواقعهن، وليس أهداف مؤسسات العدالة، في جوهر أي خدمة خاصة بالعدالة. ويعني هذا إعطاء الأولوية لسلامة النساء، وتمكينهن وتعافيهن؛ ومعاملة جميع النساء باحترام؛ ودعمهن وتزويدهن بالمعلومات على مدار عملية العدالة.

يتطلب إخضاع مرتكبي الجرائم للمساءلة أن تدعم خدمات العدالة والشرطة وتيسر مشاركة الضحايا/الناجيات في عملية العدالة، وتعزيز قدراتها على التصرف أو ممارسة سلطتها (وكالة المرأة)، مع ضمان ألا يوضع عبء البحث عن العدالة عليها بل على الدولة.

الخصائص المشتركة

عند تطبيق المبادئ الإجمالية، ينبغي أن يضع مقدمو خدمات العدالة في اعتبارهم:

يمكن أن يؤدي عدم النظر باستمرار واتساق في المسائل المتعلقة بالحماية والدعم، على مدار عملية العدالة بأسرها، إلى نتائج كارثية.

تعتبر الاتصالات المنهجية والموقوتة والواضحة والفعالة، وتنسيق الخدمات، وشبكات الإحالة والآليات بين مقدمي خدمة العدالة وبين مقدمي الخدمات الآخرين، أمرًا أساسيًا للحفاظ على سلامة الضحية وحمايتها، وضمان تلقي الضحية/الناجية للخدمات والدعم الذي تستحقه.

عناصر تأسيسية

عند تطبيق المبادئ الإجمالية، ينبغي أن يضع مقدمي الخدمات العدالة في اعتبارهم:

الإطار الجنائي الذي يُجرِّم جميع صور العنف ضد النساء، بالإضافة إلى أطُر القانون الجنائي والمدني والأسري والإداري، التي تضمن المنع الفعال والحماية وإقامة الدعوة والتحكيم وتقديم سبل الانتصاف طبقًا للمعايير الدولية.

أنه فيما يتعلق بالتدريب وتطوير القوى العاملة، فإن إجراء التحقيقات وإقامة الدعوى والتحكيم في العنف ضد النساء عادة ما يكون معقدًا ويتطلب معرفة ومهارات وقدرات متخصصة. ينبغي أن ينظر مقدمي الخدمات العدالة في تقديمها من خلال وحدات متخصصة ومتعددة التخصصات داخل قطاع العدالة (أي محاكم متخصصة في العنف المنزلي، ووحدات إقامة الدعوى التي تختص بالعنف القائم على نوع الجنس، ووحدات العنف المنزلي داخل قوات الشرطة والتي تتضمن ضباط الشرطة والأخصائيين الاجتماعيين).

الفصل رقم 3:

المبادئ التوجيهية لخدمات العدالة والشرطة الأساسية

الخدمات الأساسية: 1. المنع	
من المهم أن يدعم مقدمي خدمات العدالة بقوة المبادرات والمنظمات التي تسعى لتحقيق المساواة للمرأة؛ وتزيد من الوعي العام بشأن العنف ضد المرأة، وأسبابه، وعواقبه بالنسبة للنساء وأسرهن، ومجتمعاتهن المحلية، بالإضافة إلى العقوبة التي سوف يواجهها مرتكبوه؛ وضمان إتاحة المعلومات بشأن الخدمات وكيفية الوصول إليها للجميع. يعتبر تطوير وتعزيز الثقافات المؤسسية القائمة على المساواة بين الجنسين والاستجابة للاعتبارات الجنسانية وتقديم الخدمات أمرًا حاسمًا بالنسبة للمنع.[1]	
العناصر الأساسية	المبادئ التوجيهية
1.1 تعزيز ودعم المنظمات والمبادرات التي تسعى لإنهاء العنف وزيادة مساواة المرأة.	• السعي لإقامة علاقات، والعمل بطريقة تعاونية مع المنظمات في مجال الاستراتيجيات طويلة الأمد التي تسعى لإنهاء العنف وزيادة المساواة بالنسبة للمرأة: • إشراك المنظمات الرئيسية (مثل المؤسسات التعليمية) وبعض الفئات المحددة (على سبيل المثال الجماعات النسائية والرجال والفتيان والوالدين والأطفال والشباب) والإعلام للدعوة لتقليل العنف ضد النساء والفتيات واتخاذ إجراءات بشأنه. • بيان مراعاة الاعتبارات الجنسانية: • النظر في آثار وتداعيات السياسات والإجراءات والممارسات على النساء والفتيات في المنظمة وعلى النساء والرجال والأطفال في المجتمع المحلي. • تقوية فوائد مراعاة الاعتبارات الجنسانية للمنظمة وللمجتمع المحلي الذي تخدمه • توضيح أن النساء موظفات منظومة العدالة هنّ موضع تقدير من منظومة العدل وأن المساهمات التي يقدمنها إلى المنظمة هامة لتقديم خدمات عالية الجودة. • ضمان وجود وإنفاذ سياسة عدم التسامح مطلقًا مع العنف المرتكب ضد أي شخص، بما في ذلك الضحايا/الناجيات من العنف ضد المرأة لجميع موظفي المنظمة: • تحديد عقوبات عدم الامتثال لهذه السياسة وضمان التدريب وإنشاء عمليات لضمان تنفيذ السياسة.
1.2 دعم جهود رفع الوعي وتعزيز عدم قبول الرجال والفتيان للعنف ضد المرأة	• الإسهام في وضع وتنفيذ استراتيجيات لتحدي المعايير الثقافية والاجتماعية، والسلوكيات والتوجهات التي تسهم في قبول العنف ضد النساء والفتيات: • استخدام جميع الموارد، بما في ذلك الإعلام والمناصرين إذا كان ذلك مناسبًا، لتوصيل رسالة مفادها أن العنف غير مقبول وغير مبرر. • تأكيد أن الرجال والفتيان يمثلون جزءًا هامًا من الحل لمجابهة العنف ضد النساء والفتيات. • العمل مع الآخرين لزيادة الثقة العامة في قدرة منظومة العدالة على الاستجابة بفعالية للعنف ضد المرأة: • تقوية وإظهار الالتزام بنهج يركز على الضحية/الناجية والذي يكمن جوهره في كفالة السلامة والحماية والدعم والخصوصية والسرية للضحية/الناجية، وأسرتها والآخرون ذوي الصلة، ومساءلة المرتكبين.

1.3 إيقاف العنف ومنع العنف المستقبلي ضد المرأة	• الاحتفاظ بسجلات دقيقة وتحليل السجلات بحثًا عن حوادث العنف المُبلَغ عنها والمرتكبة ضد النساء لتحديد أنماط الإبلاغ إلى خدمات الشرطة. • تعزيز وتنفيذ جمع البيانات للمساعدة في فهم انتشار أنواع العنف المختلفة ضد النساء في البلاد، وفي الولايات القانونية المحلية. • تحليل البيانات التي تمثل المستوى الوطني بشأن العنف ضد النساء (إن كانت متاحة) لفهم مستويات العنف في المجتمع على نحو أفضل. يمكن مقارنة هذا بمعدلات العنف التي يتم الإبلاغ عنها إلى الشرطة وغيرها من الخدمات للمساعدة على فهم ومعالجة السبب وراء قلة الإبلاغ . • بناءً على التحليل، اتخذ إجراءات لمنع وقوع المزيد من العنف من خلال: • التدخل المبكِّر • الاستجابة السريعة وإبعاد الضحية/الناجية وغيرهم من ذوي الصلة عن العنف، • إلقاء القبض على مرتكب الجريمة وإبعاده عن مسرح العنف.
1.4 تشجيع النساء على الإبلاغ عن العنف المرتكب ضدهن	• التشجيع النشط للإبلاغ عن العنف: • من خلال توفير المعلومات للمجتمع المحلي بشأن التزام الشرطة بالاستجابة الفعالة للعنف ضد النساء والفتيات • من خلال ضمان إمكانية الاتصال بالشرطة ٤٢ ساعة يوميًا و٥٦٣ يومًا في السنة • من خلال العمل مع مقدمي الخدمة الآخرين والمجتمع المحلي لضمان أن يكون الباب الأول هو الباب الصحيح للإبلاغ عن حوادث العنف، بغض النظر عمّا إذا كانت هذه البلاغات مقدمة إلى: - الشرطة مباشرة - إلى مقدمي الخدمات الصحية - إلى مقدمي الخدمات الاجتماعية - إلى مسؤولي المحاكم. • السعي لزيادة ثقة المرأة في الإبلاغ من خلال الاستجابة بسرعة وبصورة مناسبة لأفعال العنف ضدهن التي يتم الإبلاغ عنها. • ضمان أن تعكس السياسات والممارسات أن الضحية/الناجية لها دخل في تحديد الاستمرار في التحقيق أو إجراءات المحكمة من عدمه.

الخدمات الأساسية: 2. الاتصال الأولي	
تعتبر تجربة الاتصال الأولي الإيجابية مع منظومة العدالة أمرًا حاسمًا بالنسبة للضحايا/الناجيات من العنف. يجب أن تكون الخدمات متاحة ويسهل الوصول إليها لجميع النساء. ولكن الأهم، أن يبين الاتصال الأولي للضحية/الناجية أن منظومة العدالة، ومقدمي خدمات العدالة في المنظومة ملتزمون بصحتها وسلامتها، ويأخذون شكواها على محمل الجد، ويريدون ضمان توافر الدعم لها بشكل جيد أثناء رحلتها عبر منظومة العدالة.[٢]	
العناصر الأساسية	**المبادئ التوجيهية**
2.1 التوافر	ضمان إتاحة خدمات العدالة والشرطة لجميع الضحايا والناجيات من العنف بغض النظر عن مكان إقامتهن أو جنسيتهن أو انتمائهن العرقي أو طائفتهن أو طبقتهن أو حالتهن من حيث الهجرة أو اللجوء أو وضعهن بالنسبة للشعوب الأصلية أو العمر او الدين أو اللغة أو مستوى التعليم أو التوجه الجنسي أو الحالة الاجتماعية أو الإعاقة أو أي خاصية أخرى ينبغي أن توضع في الاعتبار.
2.2 الإتاحة	• ضمان أن تكون إتاحة خدمات الشرطة: • متوافرة على مدار ٤٢ ساعة يوميًا، و٥٦٣ يومًا في العام • يمكن الوصول إليها جغرافيًا، وحيثما لا يمكن الوصول إليها جغرافيًا، توجد آلية تتيح للضحايا/الناجيات التواصل/الوصول إلى خدمات الشرطة بطريقة آمنة من خلال وسائل أخرى متاحة • صديقة للمستخدم وتفي باحتياجات الفئات المستهدفة المختلفة بما فيها، على سبيل المثال لا الحصر، الأميين أو ذوي الإعاقة البصرية أو مَن لا يحملون الجنسية أو الإقامة -الإجراءات والإرشادات متاحة بالعديد من الصيغ لتعظيم الإتاحة (على سبيل المثال، مكتوبة وإلكترونية وشفهية ومن خلال الوسائط ومن خلال الهاتف) • العلامات تفي باحتياجات الفئات المستهدفة المختلفة • تُقدّم إلى أقصى حدٍ ممكن، بطريقة تراعي الاحتياجات اللغوية للمستخدم. • ضمان أن تكون مقار العدالة آمنة وتضم مجالات ملائمة للنساء والأطفال. • ضمان أن تكون خدمات الشرطة مجّانية وضمان: • ألا يلقي الوصول إلى الخدمة بأعباء مالية أو إدارية غير ضرورية على كاهل الضحية/الناجية • اتباع جميع الخطوات لضمان أن يتاح للضحايا/الناجيات الوصول إلى «الخدمات التي تقدم بمقابل» اللازمة (مثل الفحوصات الطبية وخدمات الدعم النفسي).

2.3 الاستجابة	• ضمان أن تستطيع الضحية/الناجية تقديم بلاغ في أي وقت، وأن يكون الموقع آمنًا ويحقق الخصوصية ومقبولاً بالنسبة لها: • بذل الجهود للحد من عدد الأشخاص الذين يجب على الضحية/الناجية أن تتعامل معهم، لتقليل عدد المرات التي يتحتم على الضحية/الناجية فيها أن تعيد قصتها، وبالتالي خفض الإيذاء الثانوي[٣] • الضحية/الناجية أو الوالد/الوصي/الممثل القانوني لها في حالة الفتيات: - لها الفرصة لتقرير ما إذا كانت ستنخرط في عملية العدالة - تقدم لها المعلومات لكي تتخذ قرارات مستنيرة - لا تُعاقب على عدم التعاون حين لا يمكن ضمان سلامتها أو لا يمكن منع الإيذاء السنوي. • ضمان إتاحة مقدمي الخدمة المدربين لمساعدة الضحية ودعمها في تقديم شكواها. • ضمان توثيق جميع حوادث العنف ضد النساء المُبلَغ عنها، سواء كانت تمثل جريمة أم لا: • الحصول على جميع المعلومات والحفاظ على سرية التقارير وتخزينها في مكان آمن. • ضمان اتخاذ إجراء فوري حين تبلغ الضحية/الناجية عن حادث عنف ضدها. • ضمان أن يكون مقدمو خدمة العدالة الذين يقابلون الضحية/الناجية: • لا يصدرون أحكامًا ومتعاطفين وداعمين • يعملون بأسلوب -يضع في الاعتبار الإيذاء الثانوي ويمنع حدوثه -يستجيب لمخاوف الضحية/الناجية ولكن دون تطفل -يضمن الحفاظ على خصوصية الضحية/الناجية. • ضمان إتاحة الفرصة للضحية/الناجية لكي • تروي قصتها، ويتم الإنصات لها ويتم تسجيل قصتها بدقة • أن تستطيع أن تروي كيف أثر العنف عليها. • ضمان استطاعة الضحايا/الناجيات من الفتيات التعبير عن وجهات نظرهن ومخاوفهن طبقًا لمقدرتهن وعمرهن ومدى نضجهن الفكري وتطور قدراتهن.

الخدمات الأساسية: **3.** التحقيق	
من المهم للغاية بدء التحقيقات في جرائم عنف الشريك الحميم والعنف الجنسي ضد النساء في الوقت المناسب، وأن تُجرى بطريقة احترافية، وأن تتفق مع شروط الإثبات والتحقيقات، وأن تستنفذ جميع الوسائل المتاحة للتعرف على المتهم وإلقاء القبض عليه. وفي جميع الأحوال، تؤخذ سلامة المرأة وأمنها وكرامتها في الاعتبار ويتم الحفاظ عليها. تتكامل هذه المبادئ التوجيهية مع الخدمات الصحية الأساسية رقم ٦ - التوثيق (الطبي - القانوني) المذكورة بالتفصيل في الوحدة الخاصة بالصحة، وبخاصة ٢,٦ جميع وتوثيق عينات الأدلة الجنائية و٣,٦ تقديم دليل خطي وحضور المحاكمة.	
العناصر الأساسية	المبادئ التوجيهية
3.1 إعطاء أولوية في التحقيقات لقضايا العنف ضد المرأة	• ضمان وجود سياسة تلزم مقدمي خدمة العدالة عند تلقي تقرير عن العنف بالقيام بالآتي: • شرح عمليات التحقيقات والعدالة للضحية/الناجية، وحقوقها والخدمات المتاحة لها على مدار عملية العدالة. • بدء فوري لتحقيق يراعي الضحية • ضمان التحقيق الفوري في التقارير ومتابعتها. • ضمان ألا تتسبب إجراءات العدالة المتخذة في المزيد من الأذى. ضع في الاعتبار: • سياق الضحية/الناجية • الصدمة الجسدية والعقلية التي تعرضت لها • الآثار المحتملة التي قد تلحق بها وبأسرتها وبالآخرين من ذوي الصلة نتيجة قيامها بالإبلاغ. • ضمان عدم تأجيل أو تأخير الضحايا/الناجيات، أو أن يطلب منهن الانتظار لتقديم البلاغ أو إعاقتهن بأي طريقة أخرى في جهودهن لكي تحظى قضيتهن بالاهتمام من قِبل سلطات العدالة. • ضمان القبض على المشتبه فيهم في أسرع وقت ممكن من الناحية العملية. • ضمان إلزام المشتبه فيهم بالالتزام بالتدابير المنفذة لحماية الضحايا.
3.2 تناول الاحتياجات النفسية والاجتماعية للضحية/الناجية	• ضمان تركيز استجابة العدالة أثناء التحقيق على احتياجات الضحية/الناجية، مع أخذ سياق الضحية/الناجية في الاعتبار، والصدمة الجسدية والعقلية التي تعرضت لها، واحتياجاتها الطبية والاجتماعية: • استجابة مقدمي خدمات العدالة بصورة مناسبة للمشاكل التي تتطلب استجابة طبية فورية • التصدي للاحتياجات الطبية والنفسية من خلال الأخصائيين الطبيين وأخصائيي الصحة العقلية • قيام مقدمي خدمة العدالة بتيسير الوصول إلى المساعدة الطبية والفحوصات الطبية القانونية.

3.3 جمع المعلومات والأدلة ذات الصلة من الضحية/الناجية والشهود	• ضمان أخذ أقوال الضحية: • بسرعة، وبطريقة احترافية، وبدون إصدار أحكام ومع مراعاة ظروف الضحية • تدوينها بدقة، وقراءتها مرة أخرى للضحية/الناجية، وتأكيد المحتوى من قِبل الضحية/الناجية • مرة واحدة فقط لتقليل الأثر على الضحية/الناجية ومنع الإيذاء الثانوي • ضمان ترتيب فحص طبي-قانوني حسب الاقتضاء.[٤] ضمان إجراء الفحص الطبي-القانوني وتوثيقه: • في الوقت المناسب • بأسلوب يراعي الاعتبارات الجنسانية، ويأخذ في الاعتبار الاحتياجات الفريدة ووجهات نظر الضحية/الناجية، ويحترم كرامتها واستقلالها ويقلل التطفل مع الالتزام بمعايير جمع الأدلة الجنائية • ضمان مصاحبة مقدم خدمة العدالة، حيثما أمكن، للضحية/الناجية إلى المرفق الطبي لإجراء الفحص. • ضمان جمع كافة الأدلة المتاحة التي يمكن أن تعطي مصداقية للاتهام، وجمعها بطريقة محترمة تحافظ على كرامة الضحية/الناجية. ويشمل هذا: • تعزيز بناء الأدلة التي تركز على مصداقية الاتهام بدلاً من مصداقية الضحية/الناجية • الوضع في الاعتبار ما إذا كان فحص الأدلة الجنائية مطلوبًا. إذا كان الأمر كذلك يجب أن يتم إجراؤه في الوقت المناسب. • ضمان زيارة مسرح الجريمة في وقتٍ مناسب: • يتم مناظرة مسرح الجريمة وحمايته للحفاظ على الأدلة • إذا تم تأكيد صلاحية مسرح الجريمة، فينبغي القيام بفحص شامل لمسرح الجريمة: -تُجمَع الأدلة وتُخزَّن وتُعالج للوفاء بمتطلبات سلسلة الأدلة -تُتخذ ترتيبات لتحليل مسرح الجريمة وأدلة الضحية -تُراجَع تقارير تحليل الأدلة وتستخدم لتحديد الخطوات التالية • بناءً على الأدلة، تُجرى تحقيقات للمتابعة وتتخذ إجراءات لإنهاء القضية. • عند العمل مع ضحية/ناجية من الفتيات ينبغي ضمان تخصيص الخدمات للمتطلبات الخاصة لعمر الفتاة وضمان: • أن تكون غرف المقابلات والمقابلات مناسبة للطفل • أن تكون الإجراءات مناسبة للطفل • إشراك الوالد غير المعتدي أو الوصي أو الممثل القانوني أو سلطة مساعدة الطفل المناسبة ومشاركتها في جميع الإجراءات التي يتم التفكير في اتخاذها أو التي يتم اتخاذها • أن تكون خدمات الدعم الطبية والنفسية-الاجتماعية وخدمات دعم الضحية مناسبة للسن • الحفاظ على السرية وتقييد الإفصاح عن المعلومات المتعلقة بالفتاة. • ضمان تحديد الشهود وغيرهم من الأشخاص الذين قد يكون لديهم معلومات ذات صلة وإجراء المقابلات معهم في أقرب وقت ممكن من الناحية العملية: - المحاولة تأكيد رواية الضحية/الناجية بكافة الطرق • توثيق المقابلات والنتائج.

3.4 إجراء تحقيق شامل	• ضمان تحديد المتهم وإجراء مقابلة معه وإلقاء القبض عليه في الوقت المناسب. • ضمان إصدار تقرير شامل وموثَّق جيدًا يفصِّل التحقيقات التي أجريت والإجراءات المتخذة ومراجعته: • تراجع التقارير من قِبل مسؤول رفيع المستوى أو مشرف لضمان اتخاذ جميع الإجراءات اللازمة وتسجيلها • تقديم نسخة من التقرير لكي يستخدمها المحققون ومقيمو الادعاء القائمون على المتابعة • مشاركة نسخة من التقرير مع مقدمي الخدمة الآخرين ذوي الصلة.
3.5 الحفاظ على المساءلة الاحترافية طوال التحقيق	• ضمان إنشاء المساءلة التنظيمية والحفاظ عليها طوال عملية التحقيق: • قيام أحد كبار المحققين أو المشرفين: - بضمان تقييم القضية على نحوٍ جيد، ووضع خطة للتحقيق وتنفيذها وتنسيق التحقيقات بصورة مناسبة ورصد الإجراءات والنتائج وتقييمها بصفة مستمرة - بوضع المحققين موضع المساءلة عن أفعالهم طوال عملية التحقيق • تضمن المنظمة تعيين شخص ما للقيام بالآتي: - إجراء تحليل مستمر للجريمة لتحديد أي علامات تدل على زيادة العنف، وتضمن تاريخ العنف واتجاهاته في التقرير - ضمان شمول التحقيقات ومطابقتها لشروط الإثبات - ضمان تقديم الخدمات بما يفي باحتياجات الضحية / الناجية • وجود نظام إدارة شكاوى يتسم بالشفافية ويخضع للمساءلة للتصدي لشكاوى الخدمة: - النظام يسهل الوصول إليه ومتاح لجميع الضحايا/الناجيات، ويتم رصده بشكل مستمر.

الخدمات الأساسية: **4.** عمليات ما قبل المحاكمة	
تعد عمليات/جلسات ما قبل المحاكمة- سواء الجنائية أو المدنية أو الأسرية أو الإدارية، غير المنحازة والمراعية للاحتياجات المحددة للضحايا والناجيات من عنف الشريك الحميم والعنف الجنسي أمرًا أساسيًا لضمان حقوقهن في العدالة. تعكس خدمات العدالة الجنائية فيما قبل المحاكمة الالتزام الدولي من قِبل الدولة ومقدمي خدمات العدالة التابعين لها بالنهوض بالمسؤولية الأولية عن لتحقيق وبدء إقامة الدعوى مع تحقيق التوازن مع أهمية تمكين الضحايا والناجيات لاتخاذ إجراءات مستنيرة فيما يتعلق بتعاملاتهن مع منظومة العدالة الجنائية. تؤكد خدمات العدالة الأساسية فيما قبل المحاكمة/الجلسات المدنية والأسرية والإدارية على أهمية الإجراءات الموقوتة وذات التكلفة المعقولة والمبسطة وسهلة الاستخدام.	
العناصر الأساسية	المبادئ التوجيهية
4.1 النُهج المنسقة والمتكاملة إزاء قضايا القانون الجنائي والمدني والأسري والإداري	• السعي الاستباقي للحصول على المعلومات بشأن أي إجراء جاري آخر ذي صلة في مجال العدالة (المسائل الجنائية والمدنية والأسرية والإدارية). • تحقق من أي أوامر حماية ودعم مُعلقة وقم بتوفير مثل هذه المعلومات للمحكمة. • شارك واستخدم المعلومات من الجلسات الأخرى حسب الاقتضاء داخل منظومة العدالة.
4.2 المسؤولية الرئيسية عن بدء إقامة الدعوى	• ضمان أن تكون المسؤولية الرئيسية عن بدء إقامة الدعوى في يد مقدم خدمة العدالة وليس الضحية/الناجية. • ضمان أن تسمح سياسات إقامة الدعوى بوكالة الضحية. يعني هذا: • إبلاغ الضحية/الناجية بأية قرارات تتعلق بإقامة الدعوى، مالم تقرر أنها لا تريد معرفة مثل هذه المعلومات • إتاحة الفرصة للضحية/الناجية للتعبير عن قصتها والاستماع لها قبل اتخاذ أية قرارات تتعلق بإقامة الدعوى. • التفكير في السياسات المناصرة لإقامة الدعوى. • ضمان جمع جميع الأدلة المتاحة عند استعراض موضوع الدعوى لاتخاذ قرار بشأن إقامة الدعوى. يعني هذا: • تعزيز بناء الأدلة التي تركز على موثوقية الاتهام بدلاً من موثوقية الضحية/الناجية • ضمان القيام بجمع الأدلة الطبية-القانونية والجنائية بأسلوب موقوت في الحالات المناسبة • ضمان ألا يكون قرار «عدم الاستمرار» قائم فقط على عدم وجود تقرير طبي-قانوني أو أن التقرير غير حاسم • الرجوع إلى المبادئ التوجيهية التكميلية في الوحدة الخاصة بالصحة (الخدمات الأساسية رقم ٦). • ضمان اتخاذ قرارات عدم الاستمرار من قِبل ممثلي ادعاء/قضاة ذوي خبرة. • تقليل العوائق التي تسبب ضغوطًا غير لازمة على الضحية/الناجية لسحب شكواها. يعني هذا: • تقدير التضارب المحتمل بين أهداف منظومات العدالة الجنائية وبين رغبات الضحية/الناجية والاستجابة له • إعطاء وزن كبير لوجهات نظر الضحية/الناجية في الإجراءات الجنائية.
4.3 توجيه التهمة الصحيحة والموافقة على التهمة على وجه السرعة	• ضمان اتخاذ قرار بشأن التهمة الصحيحة والموافقة على التهمة على وجه السرعة وبناءً على تطبيق الإجراءات العادلة ومعايير الإثبات: • الانتهاء من جميع تحقيقات المتابعة اللازمة لإثبات التهم • توصيل القرار وشرحه للضحية/الناجية و/أو الوالدين/الوصي/الممثل القانوني في حالة الضحايا من الفتيات. • ضمان أن يعكس القرار المتخذ بشأن التهمة مدى فظاعة الجرم. • النظر إلى العنف ضد المرأة باعتباره عاملاً مشددًا أو حاسمًا في تقرير ما إذا كانت إقامة الدعوى في الصالح العام.

4.4 الإجراءات المتاحة وذات التكلفة المعقولة والمبسطة للوصول إلى العدالة	• ضمان إتاحة إجراءات القانون المدني وقانون الأسرة والقانون الإداري (محكمة الأسرة، دعاوى النفقة، إجراءات الاستكشاف قبل المحاكمة). ويعني هذا كحدٍ أدنى: • أن تكون تكلفة الإجراءات المدنية والأسرية والإدارية معقولة • أن تكون الإجراءات بسيطة وسهلة الاستخدام • توفير نطاق واسع من المساعدة القانونية المجانية في مسائل القانون المدني وقانون الأسرة والقانون الإداري حين يكون المُدّعي/مقدِّم الطلب هو الضحية/الناجية من العنف ضد المرأة (المعلومات القانونية والاستشارة القانونية والمساعدة القانونية والتمثيل القانوني) • التفسير الموسع للأهلية فيما يتعلق بالمساعدة القانونية (على سبيل المثال، إذا كان اختبار الموارد المالية للحصول على المساعدة القانونية يتم احتسابه على أساس دخل الأسرة المعيشية، وكان المتهم بارتكاب الجريمة أحد أفراد الأسرة، أو لم يكن الوصول إلى دخل الأسرة متاحًا للضحية/الناجية على قدم المساواة، فإن دخل الضحية/الناجية المتقدمة بطلب للحصول على المساعدة القانونية يستخدم هو فقط لأغراض اختبار الموارد المالية) • الإجراءات المراعية للاعتبارات الجنسانية وللناجية وللطفل (على سبيل المثال، عدم السماح لمرتكب الجريمة غير الممثل بتوجيه الأسئلة إلى الضحية/الناجية المُدَّعية أثناء إجراء التحقيق لاكتشاف الأدلة). • ضمان إجراء مسح لجميع قضايا قانون الأسرة بحثًا عن مخاوف العنف الجنسي والتعامل معها بطريقة مميزة.
4.5 تحديد أولوية القضايا	في المسائل المتعلقة بالعدالة الجنائية، • وضع إجراءات عاجلة يمكن من خلالها تحديد القضايا التي تنطوي على العنف ضد النساء وإعطائها الأولوية في جدول المحاكمات، بما في ذلك جلسات الكفالة والإحالة وفي المحاكمة. • في قضايا الضحايا من الفتيات، ينبغي أن تعقد المحاكمات في أقرب وقت ممكن من الناحية العملية، ما لم يكن التأجيل في مصلحة الطفلة. في مسائل القانون المدني و/أو قانون الأسرة و/أو المسائل الإدارية، • ضمان إتمام الإجراءات في الوقت المناسب لضمان إتمام عملية ما قبل المحاكمة والمحاكمة في الوقت المناسب: • ينبغي الإسراع في إجراءات القضايا التي تنطوي على العنف ضد المرأة • إعطاء أولوية للقضايا في جدول المحكمة.
4.6 تطبيق الإجراءات العادلة ومعايير الإثبات في جميع عمليات ما قبل المحاكمة	في المسائل المتعلقة بالعدالة الجنائية، • تطبيق العبء العادل ومعايير الإثبات. • استكمال جميع عمليات جمع الأدلة الأساسية قبل اتخاذ أية قرارات بشأن القضية: • ضمان وجود أقوال واضحة وكاملة من الضحية بقدر الإمكان • استعراض جميع الأدلة الأخرى. • خفض التأخير في جميع مراحل اتخاذ القرار في إقامة الدعوى: • الحد من عدد مرات استمرار/تأجيل القضية • عدم السماح إلا بالتأخير المعقول، مع الأخذ في الاعتبار أثره على الضحية/الناجية في الاعتبار. في مسائل القانون المدني و/أو قانون الأسرة و/أو المسائل الإدارية، • تضمن إجراءات إدارة مرحلة ما قبل المحاكمة استكمال جمع جميع المعلومات ذات الصلة. وقد يشمل هذا: • السياق النفسي الاجتماعي للعنف • التقارير والمعلومات الطبية وتقارير ومعلومات الأدلة الجنائية وغيرها من التقارير والمعلومات ذات الصلة.

4.7 عمليات ما قبل المحاكمة التي تركز على الضحية / الناجية، وتتوجه ناحية التمكين وتستند إلى الحقوق:	• ضمان عدم إصدار الأحكام من قبل مقدمي الخدمة للأحكام وتقديمهم للدعم. • ضمان إتاحة بيئة آمنة وودودة للضحايا/الناجيات عند التعامل مع مقدمي خدمة العدالة. • ضمان إتاحة فرصة المشاركة الكاملة للضحايا/الناجيات. • ضمان أن تؤدي عمليات ما قبل المحاكمة إلى التحقق ممّا حدث للضحية/الناجية: • أن تشعر الضحية/الناجية أن تقريرها عن العنف قد أخِذَ على محمل الجد • أن ينظر لشكواها على أنها موثوقة وصحيحة ما لم يثبت العكس بوضوح • التركيز على موثوقية الاتهام بدلاً من موثوقية الضحية/الناجية. ضمان معاملة جميع الضحايا / الناجيات باحترام. ويشمل هذا المعاملة التي: • تمنع الإيذاء الثانوي • مناسبة للسن. • ضمان أن تأخذ عمليات ما قبل المحاكمة في الاعتبار الاحتياجات ووجهات النظر الفريدة للضحايا/الناجيات، وأن تحترم كرامتهن واستقلالهن وأن تقلل من التدخل في حياتهن. • ضمان شعور الضحايا/الناجيات بأن أصواتهن مسموعة: • أن تتاح لها الفرصة لرواية قصتها، وأن يُستمع لها وأن تتمكن من التعبير عن كيفية تأثير العنف عليها، إن أرادت ذلك • توفير بيئة آمنة يمكن للضحية/الناجية فيها أن تدلي بأقوالها كاملة في خصوصية/سرية ومع الحفاظ على كرامتها. • ضمان أن يكون للضحية/الناجية السيطرة على قرار انخراطها في عملية العدالة من عدمه وأن تتوافر لها المعلومات لكي تتخذ قرارات مستنيرة، وأن يكون لها خيار الانسحاب من عملية العدالة. • يجب أن تأخذ جلسات ما قبل المحاكمة لإطلاق السراح/الكفالة في الاعتبار المخاطر على الضحية/الناجية وأن تفكر في سلامتها: • حيثما وجد خطر كافٍ لحدوث العنف أو مخاوف من عدم إطاعة المشتبه فيه لشروط الإفراج المفروضة عليه، ينبغي التفكير في الاعتقال انتظارًا للمحاكمة. • إبلاغ الضحية/الناجية بأي شروط للإفراج أو الكفالة قبل المحاكمة ومَن يتعين عليها الاتصال به في حالة خرق أي من هذه الشروط.
4.8 الاستعداد للمحاكمة	• ضمان التنسيق مع كافة مقدمي الخدمة الأساسيين (الشرطة ومقدمي الرعاية الصحية، وما إلى ذلك). • ضمان حضور الشهود ذوي الأهمية الحاسمة. ويشمل هذا ضمان: • تحديد أماكن الضحايا والشهود والمشتبه فيهم وتوجيه إخطارات لهم للحضور إلى المحكمة. • ضمان جمع الأقوال والتحليلات والأدلة وتجميعها وإتاحتها للمحكمة وتأمين أية أقوال أخرى. • ضمان تحلي مقدمي خدمة العدالة بالكفاءة لتقديم الأدلة في المحكمة بأسلوب أخلاقي وموضوعي واحترافي. • تعزيز بناء الأدلة لضمان موثوقية الاتهام بدلاً من التركيز فقط على موثوقية الشاكية. • ضمان تيسير إتاحة خدمات دعم الضحية/الناجية والتعريف بالمحكمة والإعداد للمحكمة بصورة مناسبة.

4.9 عدم وجود وساطة قسرية أو وسائل بديلة لتسوية المنازعات في القضايا التي تنطوي على العنف ضد المرأة	• لا تسمح بالوساطة او العدالة التصالحية إلا في حالة وجود إجراءات لضمان عدم استخدام القوة أو الضغط أو التخويف.[٥] تتضمن شروط الحد الأدنى: • يجب أن توفر العملية نفس التدابير أو أكثر لحماية سلامة الضحية/الناجية التي توفرها عملية العدالة الجنائية • قبول مرتكب الجريمة لتحمل المسؤولية • موافقة مقدم خدمة العدالة • الوسطاء مدربون ومؤهلون • أن يقرر إجراء تقييم المخاطر أن المرأة ليس في خطر كبير • إعلام الضحية/الناجية بالعملية بصورة كاملة وموافقتها على الوساطة • موافقة الضحية/الناجية على المشاركة
4.10 اعتبارات خاصة بالنسبة للضحايا/الناجيات المشتبه فيهن أو المتهمات بالسلوك الإجرامي	• ضمان الآتي في وقت الاستجابة الأولية وجمع الأدلة حين تكون هناك علامات تشير إلى أن المتهمة قد تكون ضحية/ناجية من العنف ضد النساء: • الإقرار بنقاط الضعف المحددة للمتهمة وأخذها في الاعتبار عند إجراء المقابلة مع المشتبه فيه وقبل اتخاذ أية قرارات تتعلق بإلقاء القبض عليها أو اعتقالها • جمع الأدلة وبناء القضية بأسلوب يُقدِّر سياق العنف الذي تعرضت له، على سبيل المثال، الأدلة التي قد تدعم الدفاع عن النفس • إجراء تحليل للسياق يشمل فحص العلاقة بأكملها بين المتهمة وبين الشاكي ودافع المتهمة والقصد من وراء استخدامها للعنف • الإقرار بأن العنف ضد النساء هو أمرٌ مستمر، وأن أي حلقة من العنف ترتكبها الضحية/الناجية يتطلب تحقيقًا في الملابسات المحيطة بالاعتداء، وعناصر وملابسات استمرار مثل هذا العنف، والأثر العاطفي والنفسي على الضحية/الناجية المتهمة وكيف يمكن لهذه الخصائص أن تؤثر على سلوكها، فكر في: • إجراء فحص نفسي لتحديد الحالة العقلية للمشتبه بها والعوامل التي يمكن أن تكون مرتبطة بالسلوك العنيف، مثل حوادث العنف السابقة • إجراء تحليل للمخاطر لاكتشاف إن كانت هناك عوامل خطر محيطة بالمشتبه بها، ولمعرفة ما إذا كان الاعتداء رد فعل لبعض الظروف القريبة من الاعتداء أو إذا كان الاعتداء جزءًا من فكرة تكونت بمرور الزمن. • في الولايات القانونية التي يسمح فيها بالتهم المزدوجة وقد يتهم فيها كلا طرفي العنف المنزلي بالجريمة، قم بإجراء تحليل لمعرفة المعتدي السائد[٦]. ضع في الاعتبار: • الإصابات الهجومية والدفاعية • تهديدات أي طرف للآخر أو لأحد أفراد الأسرة • أي تاريخ من العنف الأسري بينهما، بما في ذلك الاتصال السابق بالشرطة، والاتهامات وأوامر الحماية. • ضمان الاعتبارات التالية في جلسة الكفالة: • أن تتوافر للمحكمة جميع المعلومات الهامة بما في ذلك السياق الذي قامت فيه المتهمة الضحية/الناجية من العنف ضد المرأة بارتكاب العنف. • عند التفكير في شروط الكفالة، ينبغي ألا تؤثر هذه الشروط على موقف الضحية/الناجية في أي جلسات محاكمة مدنية أو أسرية، مثل أن تؤثر على الوضع القائم المتعلق باعتبارات حضانة الأطفال • عند النظر في ظروف الكفالة، ينبغي ضمان ألا تؤدي شروط الكفالة إلى تعريض الضحية/الناجية المتهمة لمزيدٍ من العنف.

الخدمات الأساسية: **5.** عمليات المحاكمة / الجلسات	
يمكن أن تشعر الضحايا والناجيات من عنف الشريك الحميم والعنف الجنسي والمشاركات في مراحل المحاكمة في عمليات العدالة الجنائية والمدنية بالضعف، وبالارتباك نتيجة عدم التعود على منظومة العدالة أو أن يتجدد شعورهن بالإيذاء من خلال المعاملة التمييزية أو التي لا تتسم بالحساسية من قِبل مقدمي خدمة العدالة. تدعو المعايير والنظم القياسية العالمية إلى تدابير لمنع المعاناة والصدمة الإضافية التي قد تنشأ من حضور المحاكمة ذاتها. كما تدعو لتدابير لضمان تعظيم عمليات المحاكمة، بما يؤدي لتعاون الناجية وتعزيز قدرتها على بذل الوكالة أثناء مرحلة المحاكمة مع ضمان تحمل الدولة لعبء السعي لتحقيق العدالة في المسائل الجنائية. تعكس خدمات العدالة التي تعتبر أساسية أثناء عمليات المحاكمة الاستراتيجيات النموذجية المتفق عليها، بما في ذلك بيئات المحاكم الودودة والتمكينية بالنسبة للناجيات لكي يشعرن بالأمان والراحة عند إعادة ذكر ما تعرضن له؛ والإجراءات التي تقلل من إعادة التعرض للإيذاء؛ وتطبيق قواعد الثبوت بأسلوب غير تمييزي.	
العناصر الأساسية	المبادئ التوجيهية
5.1 بيئة قاعة المحكمة الآمنة والودودة	• السماح لشخص يقدم الدعم، مثل أحد أفراد الأسرة أو صديق أو شخص مدرب تدريبًا احترافيًا على تقديم الدعم بالتواجد مع الضحية/الناجية أثناء سير المحاكمة. في حالة الضحية الفتاة، ينبغي اتخاذ تدابير لتعيين متخصصين وأفراد من العائلة لمصاحبة الفتاة، ووصي لحماية مصالح الفتاة القانونية. • توفير قاعة محكمة صديقة للمستخدم ومناسبة للغرض الذي أنشئت من أجله، بما في ذلك أماكن الانتظار. • إبعاد جميع الأفراد غير المطلوب وجودهم، بما في ذلك المتهم بارتكاب الجريمة، أثناء تقديم الضحية/الشاهدة لشهادتها. • اتخاذ تدابير مناسبة لضمان عدم وجود اتصال مباشر بين الضحية/الناجية وبين المتهم، باستخدام أوامر التقييد الصادرة عن المحكمة أو الأمر بالاعتقال قبل المحكمة. • إخطار السلطات المختصة في حالة إيذاء الضحية/الناجية أو الشك في إيذائها أو تعرضها لخطر الإيذاء أثناء عملية المحاكمة أو الجلسات.
5.2 حماية الخصوصية والاستقلالية والكرامة	• تطبيق جميع التدابير المتاحة التي يمكن أن تحمي خصوصية الضحية/الناجية، واستقلاليتها وكرامتها بما في ذلك: • حظر أو الحد من وجود الجمهور أثناء المحاكمة، على سبيل المثال إجراء المحاكمات من خلال الكاميرات أو المحاكمات المغلقة • الحد من نشر وسائل الإعلام للمعلومات الشخصية عن الضحايا/الناجيات أو تقييده. • الاعتراض على أي بيانات خاطئة أو محاولات للتطفل الزائد على سلامة الشهود أو عدم السماح بذلك (مثل المسائل التي يمكن أن تؤدي إلى كشف هوية الشهود). • إزالة أية معلومات تكشف عن الهوية مثل الأسماء والعناوين من سجلات المحكمة العامة أو استخدام اسم مستعار للضحية/الناجية. • في حالة الضحية الفتاة، اتخذ تدابير مناسبة للقيام بالآتي: • الحفاظ على السرية وتقييد الإفصاح عن المعلومات المتعلقة بهوية الفتاة ومشاركتها في العملية • إخراج الجمهور ووسائل الإعلام من قاعة المحكمة أثناء إدلاء الفتاة بشهادتها، حيثما يسمح بذلك القانون الوطني.

5.3 فرصة المشاركة الكاملة	تطبيق التدابير المتاحة، و/أو إفساح المجال لها حيثما أمكن، والتي يمكن أن تيسر شهادة الضحية/الناجية في المحاكمة/الجلسات: • التدابير التي تسمح للضحية بالإدلاء بالشهادة بأسلوب يتيح لها تجنب رؤية المتهم، على سبيل المثال من خلال شاشات أو خلف الأبواب المغلقة أو باستخدام الدوائر التليفزيونية المغلقة. • اعتماد نُهج في إدارة القضايا تضمن إتاحة الفرصة للضحية/الناجية للمشاركة الكاملة في الإجراءات بأقل قدر من الإيذاء الثانوي: • تقليل التأخير غير اللازم • تعزيز الممارسات التي يتم فيها الاتفاق على القضايا التي ليست موضع خلاف والإقرار بها في بداية المحاكمة/الجلسة. • اتباع نُهج وطرق لتخفيف الضغط عن كاهل الضحية/الناجية: • الحد من أدلتها لتشمل الأدلة ذات الصلة فحسب • السماح باستراحة قصيرة حين تكون غير قادرة على الاستمرار بسبب الضغوط • تحديد الخيارات لتجنب أو تقليل المناقشة المباشرة للضحية/الناجية من قِبل المتهم، حيثما أمكن • إجراء المناقشة المباشرة من خلال وسيط، إن كان مسموحًا بذلك • استخدام المقابلات المسجلة عن طريق الفيديو كدليل رئيسي، إن كان مسموحًا بذلك. إذا كانت الضحية فتاة، استخدام الإجراءات المراعية للطفل، والتي تشمل غرف المقابلات، وبيئات المحكمة المُعدَّلة واتخاذ تدابير لضمان اقتصار الجلسات والمقابلات على أوقات اليوم المناسبة لعمر الفتاة وبصورة منفصلة عن المتهم، وتحديد موعدها طبقًا لذلك.
5.4 فرصة الإدلاء بتفاصيل عن أثر الجريمة	• إتاحة الفرصة للضحية/الناجية لكي تعطي تفاصيل عن أثر الجريمة، إذا رغبت في ذلك. • توفير خيارات مختلفة لها لتقديم هذه المعلومات أثناء المحاكمة.

5.5 تفسير قواعد الإثبات وتطبيقها على نحو غير تمييزي	في المسائل المتعلقة بالعدالة الجنائية، • ضمان عرض جميع الأدلة ذات الصلة أمام المحكمة: • التفكير في السماح للشهود من الخبراء ذوي الخبرة المناسبة بتقديم معلومات حول ديناميات وتعقيدات العنف ضد النساء والفتيات. • النظر إلى الشكاوى على أنها موثوقة وصحيحة ما لم يثبت العكس بوضوح • اتخاذ خطوات للتقليل من الأثر المحتمل لقواعد وإجراءات الإثبات التمييزية القائمة: • الاعتراض على أي استجواب غير عادل أو متكرر بصورة غير مبررة أو عدواني أو تمييزي من قبل الدفاع، أو عدم السماح به. • الاعتراض على الاستجواب الذي يعتمد على الأساطير أو الصور النمطية أو عدم السماح به. • الاعتراض على الأسئلة المتعلقة بالتاريخ الجنسي للضحية/الناجية أو عدم السماح به، حين يكون غير متعلق بالقضية. • لا تسمح بأي استقراء معاكس لا يعتمد إلا على التأخير في الإبلاغ أو قلة الإبلاغ. • إذا تقدم الدفاع بطلب لما يبدو أنه دليل ضار للغاية، تأكد من اتخاذ الخطوات التالية: • اطلب أن يتقدم الدفاع بالطلب خطيًا • تأكد من أن الطلب تم تقديمه في مرحلة ما قبل المحاكمة ولا تسمح به أثناء المحاكمة إلا إذا استطاع الدفاع أن يثبت وجود ظروف استثنائية (مثل عدم معرفته بالمعلومات حتى بدء المحاكمة) • وفِّر الفرصة للضحية/الناجية من خلال التمثيل للتعبير عن مخاوفها وحججها ضد الأدلة التمييزية. • تأكد من أن تطبيق القواعد (وبخاصة القواعد التحذيرية القائمة على نوع الجنس) ومبادئ الدفاع لا يميز ضد النساء أو يُفسَّر بطرق تتيح لمرتكبي العنف ضد المرأة الهروب من المسؤولية الجنائية. في مسائل القانون المدني و/أو قانون الأسرة و/أو المسائل الإدارية، • تأكد من أن المحاكم المدنية ومحاكم الأسرة لديها جميع المعلومات ذات الصلة، بما في ذلك: • السياق النفسي الاجتماعي للعنف • فكِّر في طلب شاهد خبير. • تأكد من أن المحاكم المدنية ومحاكم الأسرة لا تستخلص استنتاجات سلبية فيما يتعلق بقرارات الضحية/الناجية بتجنب المزيد من العنف أو ضمان تحقيق مصلحة الطفل، على سبيل المثال: • في قضايا حضانة الأطفال، تأكد من أن سلوك الضحية/الناجية مفهوم في سياق عنف الشريك الحميم. على سبيل المثال، ينبغي ألا يؤثر قرار المرأة بالهروب من المنزل أو اتخاذ تدابير حماية أخرى على إجراءاتها المدنية • ضمان أن أثر عنف الشريك الحميم، مثل الأفكار الانتحارية لدى الضحية/الناجية، لا يؤثر بصورة عكسية على قضيتها المدنية أو الأسرية • ضمان فهم شهادة الأطفال في جلسات حضانة الطفل في سياق شهود الأطفال لعنف الشريك الحميم مع أمهم وأن أية اتهام بالنيابة عن الأب بأن الأم تسبب مشكلة في العلاقة بين الوالد وبين الطفل يجب أن ينظر إليه في هذا السياق.

5.6 الاعتبارات الخاصة للضحايا/الناجيات المتهمات بالجرائم الجنائية	• ضمان الاعتبارات التالية في المحاكمات الجنائية: • أن تتوافر للمحكمة جميع المعلومات ذات الصلة بما في ذلك السياق الاجتماعي الذي تعرضت فيه المتهمة الضحية/الناجية للعنف. • أية ادعاءات بالدفاع عن النفس من قِبل النساء اللاتي كنّ من الضحايا/الناجيات من العنف. • ينبغي أن يوضع في الاعتبار عند تحديد عقوبة الضحية/الناجية ما كان للعنف ضد النساء من أثر على المتهمة. • اتخاذ خطوات للتقليل من الأثر المحتمل لقواعد وإجراءات الإثبات التمييزية القائمة: • الاعتراض على أي استجواب غير عادل أو متكرر بصورة غير مبررة أو عدواني أو تمييزي من قبل الادعاء، أو عدم السماح به.

الخدمات الأساسية: **6.** مساءلة مرتكب الجريمة وجبر الضرر

لا تواجه الأغلبية الساحقة من مرتكبي عنف الشريك الحميم والعنف الجنسي أية عواقب قانونية. وحين يخضعون للمساءلة، فكثيرًا ما تكون العقوبات، سواء الجنائية أو المدنية أو الإدارية منخفضة للغاية. بالإضافة إلى ذلك، فإن جبر الضرر الذي تتلقاه النساء من مرتكب الجريمة و/أو الدولة في أعقاب العنف عادة لا يعكس واقع الأذى الذي تعاني منه النساء والفتيات، وبخاصة الاستخدام المُنمَّط للإكراه والتخويف واستخدام التهديد بالعنف. من منظور الناجية، يمكن أن تحمل كلمات المساءلة وجبر الضرر أكثر من معنى، بدءًا من العقوبة الجنائية أو الأضرار المدنية أو تعويضات الدولة والإدانة العامة للعنف، بالإضافة إلى تضمين سبل الانتصاف نتيجة فشل الدولة في تقديم خدمات العدالة الأساسية. تعكس الخدمات الأساسية التي تتعلق بالمساءلة وجبر الضرر الالتزام الدولي باتباع الحرص الواجب المتمثل في فرض العقوبات المناسبة لإخضاع مرتكبي الجرائم للمسائلة عن أفعالهم وتوفير سبل انتصاف عادلة وفعالة للناجيات من الأذى أو الخسارة التي لحقت بهن.

العناصر الأساسية	المبادئ التوجيهية
6.1 تتناسب مخرجات العدالة مع شدة الجريمة ويركز على سلامة الضحية/الناجية	في المسائل المتعلقة بالعدالة الجنائية، • السماح بسياسات توقيع العقوبة التي تضمن عقوبات متسقة تتناسب مع شدة الجريمة وتحقق أهداف: • نبذ وردع العنف ضد النساء • إيقاف السلوك العنيف • تعزيز سلامة الضحية والمجتمع المحلي • الأخذ في الاعتبار الأثر على الضحايا/الناجيات وعلى الأسرة. • أخذ العوامل المشدِّدَة في الاعتبار لأغراض توقيع العقوبة، على سبيل المثال، الأفعال العنيفة المتكررة، واساءة استغلال موضع الثقة أو السلطة، وارتكاب العنف ضد الزوجة أو شخص على علاقة وثيقة مع مرتكب الجريمة وارتكاب العنف ضد شخص أقل من ٨١ عامًا. • إخطار الضحايا/الناجيات بأي إطلاق سراح للمجرم. في مسائل القانون المدني و/أو قانون الأسرة و/أو المسائل الإدارية، • ضمان أن تأخذ في الاعتبار قرارات قضايا قانون الأسرة التي تنطوي على عنف ضد النساء الآثار على الضحية/الناجية وعلى أسرتها، وبخاصة على أطفال الضحية وغلى الأشخاص الآخرين ذوي الصلة. • تفسير قواعد تقييم الضرر في الأحكام المدنية بأسلوب غير تمييزي. • تجنب، قدر الإمكان، تطبيق قواعد وتفسيرات صارمة أكثر من اللازم أو غير مناسبة، لرابط السببية في تقييم الأضرار ومعايير وإجراءات الأدلة غير المناسبة لتقييم الأضرار التي لها أثر سلبي متفاوت على النساء والفتيات. • ضمان سبل الانتصاف المدنية الموقوتة والفعالة والمراعية للاعتبارات الجنسانية والمناسبة للسن لمختلف الأضرار التي تعرضت لها النساء والفتيات.

6.2 مشاركة الضحايا/الناجيات في جلسات تحديد العقوبة، في الولايات القانونية التي يُسمح فيها بذلك	• توفير الفرصة للضحايا/الناجيات لإخبار المحكمة بالأذى الجسدي والنفسي وبأثر الإيذاء في جلسات تحديد العقوبة. • إتاحة دور للضحايا/الناجيات في تحديد العقوبة من خلال نطاق أوسع من الطرق التي تناسب الاحتياجات الفردية (مثل البيانات المكتوبة أو الشفهية الصادرة عن الضحية لتوضيح الأثر، أو تقارير الأثر على الضحية التي يصدرها خبراء مثل الاخصائيين الاجتماعيين). • ضمان أن تكون الإجراءات بسيطة ومتاحة ومجانية. • مواءمة توقيت العملية مع احتياجات الضحية وتعافيها. • في حالة الضحايا من الفتيات، التأكد من أن الإجراءات مناسبة للأطفال.
6.3 خيارات جبر الضرر متوافرة ومتاحة	في المسائل المتعلقة بالعدالة الجنائية، • ضمان أخذ جبر الضرر في الاعتبار في القضايا الجنائية، حيثما انطبق ذلك: • اعتبار سبل الانتصاف جزءًا من جلسة الحكم بالعقوبة • منح الأولوية لرد الحقوق والتعويض المالي عن الأضرار التي لحقت بالضحية/الناجية وتفضيله على الغرامات والعقوبات وينبغي ألا تحرم الضحية من السعي إلى سبل الانتصاف المدنية أو غير ذلك • عدم استخدام رد الحقوق والتعويض المالي كبديل عن أحكام الحضانة. في مسائل القانون المدني و/أو قانون الأسرة و/أو المسائل الإدارية، • السماح بتقديم التعويضات من قِبل الدولة، بصورة مستقلة عن أي عملية جنائية، في الولايات القانونية التي يُسمح فيها بذلك. ينبغي لأنظمة التعويضات أن: • توفر التعويض للضحية/الناجية في الوقت المناسب • تكون إجراءات التقدم بالطلب بسيطة • ضمان عدم تحصيل رسوم عن طلب التعويض • إتاحة المعونة القانونية وغيرها من صور المساعدة القانونية، كلما أمكن. • ينبغي أن تكون سبل الانتصاف في القانون المدني وغيرها من السبل غير الجنائية متاحة وذات تكلفة معقولة: • ينبغي أن يكون طلب أو إجراء القضايا المدنية أو غيرها من الطلبات غير الجنائية بسيطًا وسهل الاستخدام بقدر الإمكان • إتاحة المعونة القانونية وغيرها من صور المساعدة القانونية، كلما أمكن.

6.4 جبر الضرر الذي يغطي عواقب الأضرار التي تعرضت لها الضحية/الناجية	• تأكد من التوسع بقدر الإمكان في تعريف احتساب الأضرار التي تعرضت لها الضحية/الناجية والتكاليف التي تحملتها نتيجة العنف، وأنه يهدف إلى احداث تغيير وليس لمجرد إعادتها إلى الوضع الذي كانت عليه قبل العنف بل يعالج أيضًا أوجه انعدام المساواة التي جعلتهن عرضة للعنف. • ضع في الاعتبار: • تقييم الأذى أو الضرر الجسدي والنفسي، بما في ذلك الضرر الذي لحق بالسمعة أو الكرامة، والألم والمعاناة والاضطراب العاطفي وفقدان القدرة على التمتع بالحياة • الفرص الضائعة، بما في ذلك التوظيف والمعاش والتعليم والاستحقاقات الاجتماعية، وتشمل فقدان القدرة على الكسب • تقييم الأضرار الذي يأخذ في الاعتبار، بالكامل، الأنشطة المنزلية وأنشطة الرعاية التي تقوم بها الضحية دون مقابل • تقييم الأضرار الذي يأخذ في الاعتبار، بالكامل، وضع الضحية الفتاة، بما في ذلك تكلفة التعافي/إعادة الإدماج الاجتماعي والتعليمي • تكاليف الخدمات القانونية والطبية والنفسية والاجتماعية • التكاليف الفعلية لطلب العدالة وغيرها من الخدمات نتيجة تجارب العنف، أو المرتبطة بها، بما في ذلك الانتقالات.
6.5 إنفاذ سبل الانتصاف	• ضمان الإنفاذ الفعال لسبل الانتصاف المقررة. • اعتماد تدابير لرصد الإنفاذ الفعال لسبل الانتصاف.
6.6 الانتصاف عند الحرمان من خدمات العدالة الأساسية أو تقويضها أو تأخيرها بصورة غير معقولة أو عدم وجودها نتيجة الإهمال	• ضع في الاعتبار نطاق عريض من الأضرار التي يتسبب فيها الحرمان من العدالة أو تقويضها أو تأخيرها إلى حدٍ غير معقول: • الأضرار نتيجة خسارة الأجور والسبل المعيشية والتكاليف الأخرى التي يسببها الحرمان أو التأخير • الأضرار نتيجة الأذى العاطفي والنفسي وخسارة القدرة على الاستمتاع بالحياة بسبب الحرمان أو التأخير • التكاليف الفعلية للسعي للحصول على الانتصاف، بما في ذلك الانتقالات. • احتساب الأضرار الناتجة عن العنف الإضافي الذي عانت منه الضحية/الناجية كنتيجة للحرمان أو التأخير غير المعقول من جانب الدولة. • ينبغي أن تكون عملية طلب الانتصاف من الدولة بسيطة ومجانية وآمنة: • ضمان عدم إعاقة الشكوى لولوج الضحية لخدمات العدالة للضحية/الناجية • يجب التعامل مع الشكاوى بصورة موقوتة.

الخدمات الأساسية: **7.** عمليات ما بعد المحاكمة	
يمكن لمنظومة العدالة أن تلعب دورًا هامًا في منع العنف المستقبلي، سواء من خلال إرسال رسالة قوية إلى المجتمع المحلي مفادها أنه لن يتم التهاون مع العنف ضد النساء أو من خلال دورها في ضمان مساءلة مرتكبي الجرائم وإعادة تأهيلهم وخفض الانتكاس. تحث المعايير والنظم القياسية الدولية الدول على وضع وتقييم برامج العلاج وإعادة الإدماج والتأهيل لمرتكبي الجرائم والتي تعطي أولوية لسلامة الضحايا بالإضافة إلى ضمان رصد الامتثال. كما تحث هذه المعايير الدول على ضمان وجود تدابير مناسبة للقضاء على العنف ضد النساء الموجودات رهن الاعتقال لأي سبب كان.	
العناصر الأساسية	المبادئ التوجيهية
7.1 تركز التدخلات التي تمنع تكرار الجرم على سلامة الضحية/الناجية	• عند إصدار أمر باستخدام علاج إعادة التأهيل بالنسبة لمرتكبي الجرائم، تأكد من أن برنامج العلاج يقلل من الانتكاس ويعزز سلامة الضحية/الناجية.[٧] • ضمان تقييم مرتكبي الجرائم لمعرفة مدى مناسبتهم قبل قبولهم في برنامج إعادة التأهيل وأن يكون هناك تقييم مستمر للمخاطر يعطي الأولوية لسلامة الضحية/الناجية. يعني هذا: • استشارة الضحايا/الناجيات في وقت إجراء التقييم حين يتم النظر في خيارات إعادة التأهيل بالإضافة إلى التقييم المستمر للمخاطر • إبلاغ الضحايا/الناجيات بجميع قرارات ما بعد المحاكمة. • ضمان أن يكون إعادة التأهيل جزءًا من الإدانة بدلاً من أن يكون بديلاً للسجل الإجرامي. • ضمان مراقبة برامج إعادة التأهيل. • وضع العواقب المناسبة لمرتكبي الجرائم الذين لا يكملون البرامج على نحو مرضي.
7.2 منع العنف ضد النساء الموجودات رهن الاعتقال لأي سبب كان، والاستجابة له	• ضمان وجود الخدمات للاستجابة للعنف ضد النساء الموجودات رهن الاعتقال لأي سبب ومنعه. • ضمان وجود خدمات للنساء الموجودات رهن الاعتقال واللاتي تعرضن للعنف ضد النساء قبل الاعتقال. • تحديد ومنع وقوع المزيد من الإيذاء للسجينات أثناء الزيارات من قِبل الشريك الحميم المسيء أو الشركاء الحميمين السابقين. • ضمان وجود تدابير وقائية من قبل السلطات الإصلاحية: • التفتيشات الدورية على السجون التي تقوم بها جهات متكافئة والتي ينبغي أن تتضمن أعضاء من النساء • لا يتم إجراء تفتيش شخصي للسجينات إلا من قِبل الموظفات • تيسير الاتصال بالعالم الخارجي، و/أو الأسرة و/أو الأطفال، إذا اختارت ذلك • الفصل بين السجناء طبقًا للجنس وكذلك الفصل بين البالغين/القُصَّر. • ضمان وجود تدابير خاصة لحماية النساء الموجودات رهن الاعتقال مع أطفالهن. • ضمان النقل المتاح وتدابير الانتصاف للعنف الذي يحدث أثناء الاعتقال: • المعلومات بشأن حق الضحية/الناجية في التقدم بشكوى والخطوات والإجراءات الواجب اتخاذها • أن تكون عملية تقديم الشكوى بسيطة وآمنة وسرية • إتاحة المساعدة القانونية • الحماية الفورية وطويلة الأمد من أي نوع من أنواع الانتقام • إتاحة الدعم النفسي أو الاستشارات النفسية • التحقيق في جميع التقارير المقدمة من السجناء من قِبل السلطات المختصة والمستقلة، مع الاحترام الكامل لمبدأ السرية.

7.3 خفض تعرض المجرمات من النساء للعنف أثناء الاعتقال وخدمات ما بعد الاعتقال	• ضمان تقديم خدمات الاعتقال وما بعد الاعتقال للمجرمات لخفض تعرضهن للعنف. • أن تتضمن برامج إعادة التأهيل وإعادة الإدماج برامج للمهارات وتدريب مهني وبناء للقدرات لضمان أن تستطيع المجرمات اللاتي كنّ ضحايا للعنف تجنب البيئات المسيئة السابقة. • ضمان أن يكون مقدمو خدمات إطلاق السراح تحت الرقابة، وغيرها من الخدمات على علم بديناميات العنف القائم على نوع الجنس. • تنسيق الخدمات وتكاملها لدعم النساء المطلق سراحهن من الاعتقال.

الخدمات الأساسية: **8.** السلامة والحماية	
تعدّ تدابير الحماية للنساء اللاتي تعرضن لعنف الشريك الحميم والعنف الجنسي حاسمة لوقف العنف ومنع تكرار حدوثه، وتصاعده والتهديد بالعنف. للنساء الحق في عيش حياة خالية من الخوف من العنف. ويعني هذا أن تدابير الحماية لابد أن تكون متاحة بصورة مستقلة عن بدء أي قضية بموجب القانون الجنائي أو المدني أو قانون الأسرة وأن تكون مصممة لتمكين النساء في سعيهن للحصول على العدالة وتمكينهن من المشاركة بأمان في عملية العدالة.	
العناصر الأساسية	المبادئ التوجيهية
8.1 إتاحة تدابير الحماية الفورية والعاجلة وطويلة الأمد	• ضمان إتاحة تدابير الحماية الفورية والعاجلة^ لجميع الضحايا/الناجيات: • أن تكون متاحة مجانًا • إجراءات التطبيق بسيطة وصديقة للمستخدم • مقدمو خدمات العدالة ملزمون بالمساعدة في استكمال الطلب • المحاكم متاحة بعد أوقات العمل الرسمية • يُسمَح بالأوامر من طرف واحد، حسب الاقتضاء • هناك مسار سريع / إتاحة سريعة للمحاكم المناسبة • ضمان تخصيص الحماية لتفي باحتياجات الضحية/الناجية على وجه التحديد، وباحتياجات أسرتها والأشخاص الآخرين ذوي الصلة: • يضع مقدمو خدمة العدالة في اعتبارهم أوسع نطاق من تدابير الحماية المتاحة لهم. • ضمان عدم اعتماد تدابير الحماية على بدء الإجراءات الخاصة بالقانون الجنائي أو المدني أو قانون الأسرة. • ضمان عدم تفسير قواعد الإثبات في جلسات الحماية بصورة مقيدة او تمييزية. • ضمان تنفيذ أوامر الحماية بسرعة. • ضمان أن يعطي أي تعديل لتدابير الحماية الأولوية لسلامة الضحية/الناجية.

8.2 إنفاذ تدابير الحماية	• ضمان تحديد أدوار ومسؤوليات إنفاذ تدابير الحماية بوضوح (مثل الحماية وأوامر المحكمة المتعلقة بها و/أو شروط إطلاق السراح/الكفالة لمرتكبي الجرائم): • أن تدخل تدابير الحماية حيز النفاذ على الفور • إرسال نسخ من تدابير الحماية من المحاكم إلى الشرطة • مشاركة نسخ من تدابير الحماية مع مسؤولي الخطوط الأمامية وموظفي الإيفاد والاحتفاظ بها لكي يسهل الوصول إليها. • ضمان رصد تدابير الحماية على نحوٍ مناسب: • في الموقف التي يتم فيها توقيف المتهم، أبلغ موظفي مرفق التوقيف بتدابير الحماية واطلب منهم مراقبة أي اتصالات خارجية عن كثب لمنع الانتهاكات (مثل الهاتف والبريد الإلكتروني). • ضمان الاستجابة لأي خرق فورًا وبسرعة: • القبض على المخالف وعرضه على المحكمة • أخذ خروقات الأوامر على محمل الجد، وتوجيه التهم الجنائية حيثما أمكن، وإصدار العقوبات المناسبة من المحاكم • عدم وضع الضحية/الناجية أبدًا في موضع المخالف لأوامر الحماية، نظرًا لأن مرتكب الجريمة هو المُخاطب بالأمر. • مساءلة مقدمي خدمات العدالة عمّا اتخذوه من إجراءات أو عمّا لم يتخذ من إجراءات لإنفاذ تدابير الحماية.
8.3 تقييم المخاطر	• ضمان أن يدعم الجمع الموقوت للاستخبارات عملية تقييم المخاطر: • جمع الاستخبارات من مصادر متعددة • السعي لمعرفة منظور الضحية/الناجية بشأن التهديد المحتمل • وضع وتنفيذ استراتيجيات للقضاء على الخطر الذي تتعرض له الضحية/الناجية أو تقليله. • ضمان تحديد تقييمات المخاطر المستمرة للتغيرات في مدى تعرض الضحية/الناجية للخطر واتخاذ تدابير مناسبة لضمان الحفاظ على سلامة الضحية. • ضمان مشاركة تقييم المخاطر مع مقدمي خدمة العدالة ذوي الصلة لاستخدامها في صنع القرار. • ضمان أن تتضمن تقييمات المخاطر، كحدٍ أدنى، تقييمًا لكل من: • مدى فتك الخطر وخطر العنف المتكرر • مستوى أو مدى الضرر الواقع على الضحية/الناجية أو أسرتها أو الأشخاص الآخرين ذوي الصلة • الإيذاء السابق • التهديدات المُعرضة لها ووجود الأسلحة أو التهديد باستخدامها • الأدلة على تصاعد العنف أو التخويف • حالة العلاقة.

8.4 التخطيط للسلامة	• تأكد من وضع خطط السلامة المناسبة وتنفيذها وتقييمها في الوقت المناسب : • خطط السلامة قائمة على تقييم المخاطر. • العمل مع الضحية/الناجية من أجل: • تحديد الخيارات والموارد المتاحة • التخطيط لكيفية حمايتها لنفسها ولأسرتها وللآخرين من ذوي الصلة في مختلف البيئات والظروف. • استعراض وتحديث خطط الأمان بصورة مستمرة.
8.5 إعطاء الأولوية للمخاوف المتعلقة بالأمان في جميع القرارات	• اعتبار الحفاظ على سلامة الضحية/الناجية وأسرتها والآخرين من ذوي الصلة هو محور التركيز الرئيسي لجميع إجراءات العدالة. • ضمان توافر جميع المعلومات اللازمة، بما في ذلك تقييم المخاطر، قبل اتخاذ أية قرارات تتعلق بالتوقيف أو الاعتقال أو شروط إطلاق السراح أو إطلاق السراح تحت المراقبة أو إطلاق السراح المشروط بالنسبة لمرتكب الجريمة. تتضمن المعلومات ذات الصلة: • وجود تاريخ من العنف من عدمه • خوف الضحية/الناجية من العنف المستقبلي وأساس ذلك الخوف • رأي الضحية/الناجية في احتمال تنفيذ المسيء لشروط إطلاق السراح • أية تهديدات و/أو تصعيد للعنف. • يجب على أي قرار يتعلق بإطلاق سراح المتهم أو المجرم أن يأخذ في الاعتبار المخاطر على الضحية/الناجية وأن يفكر في سلامتها: • حيثما وجد خطر كافٍ لحدوث العنف أو مخاوف من عدم إطاعة المشتبه فيه لشروط الإفراج المفروضة عليه، ينبغي التفكير في الاعتقال انتظارًا للمحاكمة.
8.6 تدابير الحماية المُنسَّقة	• عندما تكون هناك إجراءات دعاوى قضائية أخرى قد تم البدء فيها، ينبغي تنسيق تدابير الحماية بين الإجراءات الجنائية و/أو المدنية و/أو إجراءات قانون الأسرة و/أو الإجراءات الإدارية: • النظر في إنشاء نظام تسجيل لأوامر الحماية لضمان إتاحة المعلومات بسرعة لجميع مقدمي خدمة العدالة • ضمان إمكانية تبادل المعلومات بطريقة قانونية وآمنة، تحمي السرية بالنسبة للضحية/الناجية
8.7 خدمات الحماية والدعم المُنسَّقة	• العمل مع مقدمي الخدمة الآخرين لوضع وتنفيذ بروتوكولات متكاملة وشبكات إحالة فعالة تهدف إلى: • ترتيب تدابير حالات الطوارئ والإشراف عليها • إضفاء الطابع المؤسسي على الجهود المُنسَّقة • وضع نظم قياسية لخدمات الإحالة. • ضمان إتاحة تدابير الدعم مثل نفقة الأطفال أو نفقة المتعة لمساعدة الضحية/الناجية على إعادة بناء حياتها بصورة آمنة.

الخدمات الأساسية: **9.** الدعم والمساعدة	
يتمثل أحد العناصر الحاسمة لضمان إتاحة العدالة لجميع النساء في توفير خدمات الدعم والمساعدة أثناء عملية العدالة. تشير النظم القياسية والمعايير الدولية إلى أهمية المساعدة القانونية، والمعلومات العملية والدقيقة والشاملة، وخدمات دعم الضحية والشهود والحاجة إلى الدعم من خارج قطاع العدالة (مثل الصحة والملاجئ والخدمات الاجتماعية والاستشارات).[٩] يمكن أن تمكّن هذه الخدمات النساء، مما يتيح لهن اتخاذ قراراتهن الشخصية المستنيرة بناءً على معرفة بحقوقهن وخياراتهن في مجال العدالة.	
العناصر الأساسية	المبادئ التوجيهية
9.1 المعلومات العملية والدقيقة والمتاحة والشاملة	• ضمان توافر نطاق عريض من المعلومات، يشمل كحدٍ أدنى: • وصفًا واضحًا لعمليات العدالة بمختلف اللغات والصيغ لكي يفي باحتياجات الفئات المختلفة من النساء • أدوار ومسؤوليات جهات العدالة الفاعلة ذات الصلة • المعلومات ذات الصلة بالحقوق وسبل الانتصاف، بما في ذلك رد الحقوق والتعويضات • المعلومات بشأن كيفية ومكان الوصول إلى المساعدة والنصائح القانونية • المعلومات بشأن أنواع خدمات الدعم المتاحة ومقدمي الخدمات وكيفية الوصول إليهم • تدابير الحماية المتاحة. • ضمان إتاحة المعلومات الموقوتة عن قضية الضحية/الناجية لها. ويشمل هذا: • دورها وفرصها في المشاركة في إجراءات الدعوى • تحديد الجدول الزمني و التقديم والحسم النهائي لإجراءات الدعوى • أي أوامر صادرة ضد المتهم/المجرم • ضمان أن تفي اللافتات الموضوعة في جميع مكاتب قطاع العدالة بمتطلبات مختلف الفئات المستهدفة.
9.2 الخدمات القانونية	في المسائل المتعلقة بالعدالة الجنائية، • في الولايات القانونية التي لا يكون فيها للضحية/الناجية وضع قانوني في القضايا الجنائية، تقدم الخدمات القانونية من خلال مكتب المدعي العام. • في الولايات القانونية التي يكون فيها للضحية/الناجية وضع قانوني في القضايا الجنائية، تكون الخدمات القانونية ذات تكلفة معقولة وتقدم الخدمات القانونية بدون تكلفة (المعونة القانونية) لمن لا يملكون إمكانيات كافية أو حين تتطلب مصلحة العدالة ذلك: • يمكن أن تتضمن الخدمات القانونية المعلومات القانونية والنصائح القانونية والمساعدة القانونية والتمثيل القانوني • العمليات الإدارية للحصول على المعونة القانونية مجانية وبسيطة • إذا كان اختبار الموارد المالية للحصول على المساعدة القانونية يتم احتسابه على أساس دخل الأسرة المعيشية، وكان المتهم بارتكاب الجريمة أحد أفراد الأسرة، أو لم يكن الوصول إلى دخل الأسرة متاحًا للضحية/الناجية على قدم المساواة، فإن دخل الضحية/الناجية المتقدمة بطلب للحصول على المساعدة القانونية يستخدم هو فقط لأغراض اختبار الموارد المالية. في مسائل القانون المدني و/أو قانون الأسرة و/أو المسائل الإدارية، • ضمان أن تكون الخدمات القانونية ذات تكلفة معقولة. • توفير نطاق واسع من الخدمات القانونية: المعلومات القانونية والنصح القانوني والمساعدة القانونية والتمثيل القانوني. • ضمان أن تكون العمليات الإدارية للحصول على المعونة القانونية مجانية وبسيطة. • إذا كان اختبار الموارد المالية للحصول على المساعدة القانونية يتم احتسابه على أساس دخل الأسرة المعيشية، وكان المسيء المتهم أحد أفراد الأسرة، أو لم يكن الوصول إلى دخل الأسرة متاحًا للضحية/الناجية على قدم المساواة، فإن دخل الضحية/الناجية المتقدمة بطلب للحصول على المساعدة القانونية يستخدم هو فقط لأغراض اختبار الموارد المالية. في المواقف التي تتهم فيها الضحايا/الناجيات بارتكاب جرائم جنائية: • ضمان إتاحة المعونة القانونية للضحية/الناجية المتهمة من نقطة الاتصال الأولي مع منظومة العدالة الجنائية. • ضمان إتاحة المعونة القانونية للضحايا/الناجيات المتهمات بالعنف والمتورطات في مسائل تخص القانون الجنائي / المدني.

9.3 خدمات دعم الضحية والشهود	• ضمان إتاحة نطاق واسع من خدمات الدعم للضحايا/الناجيات. يمكن أن تشمل مثل هذه الخدمات: • المعلومات والنصح • الدعم العاطفي والنفسي • المساعدة العملية (مثل النقل من وإلى المحكمة) • الإعداد للمحكمة والدعم • الحماية من الإيذاء الثانوي. • ضمان إتاحة وتوافر خدمات الدعم: • خدمات الدعم مجانية • خدمات الدعم متاحة جغرافيًا وحيثما لا تكون متاحة جغرافية فهناك آلية موجودة لتمكين الضحايا/الناجيات من الوصول إلى الموارد باستخدام أساليب بديلة. • ضمان تقديم خدمات الدعم الموقوتة على مدار العدالة المستمرة. • ضمان تخصيص خدمات الدعم لاحتياجات الضحية/الناجية الفردية. • ضمان خدمات الدعم الصديقة للطفل لكل من الضحايا من الفتيات والنساء ذوات الأطفال عند الوصول إلى خدمات الدعم. • ضمان أن يكون الأشخاص المسؤولين عن الدعم من المهنيين أو أن يكونوا من المتطوعين المدربين على تعقيدات العنف ضد النساء والفتيات ومنظومة العدالة.
9.4 الإحالة إلى مقدمي الخدمات الصحية والاجتماعية	• العمل مع مقدمي الخدمة الآخرين لوضع وتنفيذ بروتوكولات متكاملة وشبكات إحالة فعالة تهدف إلى: • ربط الضحية/الناجية بالخدمات الصحية والاجتماعية اللازمة (مثل الملاجئ والرعاية الطبية والنفسية) • إضفاء الطابع المؤسسي على الجهود المُنسَّقة • وضع نظم قياسية لخدمات الإحالة.

الخدمات الأساسية: **01.** الاتصال	
يعد الاتصال موضوعًا رئيسيًا على مدار منظومة العدالة. ينبغي أن تعلم الضحية/الناجية أن صوتها مسموعٌ وأن احتياجاتها المتغيرة للعدالة مفهومة ويجري تناولها. يمكن للمعلومات ولطريقة توصيلها أن تمكّن الضحية من اتخاذ قرارات مستنيرة فيما يتعلق بمشاركتها في منظومة العدالة. يمكن لإدارة المعلومات والاتصال بين وكالات خدمة العدالة المختلفة وبين القطاعات الأخرى بخلاف قطاع العدالة، وبخاصة إعطاء أولوية للسرية والخصوصية، أن تسهم في تقليل المخاطر التي تواجهها الضحية عند السعي للحصول على العدالة.	
العناصر الأساسية	المبادئ التوجيهية
10.1 المعلومات المبسطة والتي يسهل الوصول إليها عن خدمات العدالة	• ضمان توفير المعلومات المناسبة والموقوتة بشأن الخدمات المتاحة بأسلوب يضع في الاعتبار احتياجات الفئات المستهدفة المختلفة. قد تشمل المعلومات: • وصفًا واضحًا لعمليات العدالة • وصفًا واضحًا لأدوار ومسؤوليات جهات العدالة الفاعلة ذات الصلة • آلية العدالة المتاحة وإجراءاتها وسبل الانتصاف • معلومات بشأن قضية الضحية/الناجية على وجه التحديد • ضمان توصيل المعلومات بطريقة تضع في الاعتبار احتياجات الفئات المستهدفة المختلفة. • متاحة بلغة المستخدم، إلى أقصى حدٍ ممكن • متاحة بصيغ متعددة (مثل الشفهية والخطية والإلكترونية) • صديقة للمستخدم وبلغة واضحة. • ضمان أن تفي اللافتات الموضوعة في جميع مكاتب قطاع العدالة بمتطلبات مختلف الفئات المستهدفة.
10.2 الاتصالات تعزز كرامة واحترام الضحية/الناجية	• ضمان أن تكون جميع الاتصالات بين مقدمي خدمة العدالة وبين الضحية/الناجية و/أو الوالدين والوصي والممثل القانوني: • لا تصدر أحكامًا وتدل على التعاطف والدعم • تتحقق مما حدث للضحية/الناجية على مدار العملية بأسرها. من المهم: - أن تشعر الضحية/الناجية أن تقريرها عن العنف قد أُخِذَ على محمل الجد - أن ينظر لشكواها على أنها موثوقة وصحيحة ما لم يثبت العكس بوضوح - أن تُعامَل باحترام، وبوصفها تستحق أفضل استجابة ممكنة • أن تتسم بالاحترام • ألا تسهم في الإيذاء الثانوي • مناسبة للسن. • ضمان شعور الضحية/الناجية بأن صوتها مسموع. ويعني هذا أن تتاح لها الفرصة للآتي: • التعبير عن قصتها • الإنصات لها وتسجيل قصتها بدقة • أن تكون لها تجربة إيجابية في العمل مع مقدم خدمة العدالة • أن تستطيع أن تروي كيف أثر العنف عليها. • ضمان استخدام الاتصالات للغة واضحة وشرحها بصبر. • ضمان الحفاظ على خصوصية الضحية/الناجية. • ضمان الحفاظ على سرية جميع المعلومات المعطاة وحظر الإفصاح عن المعلومات المتعلقة بالهوية ومشاركة الضحية في العملية.

10.3 التواصل المستمر مع الضحية/الناجية	• ضمان الحفاظ على التواصل بانتظام مع الضحية/الناجية على مدار عملية العدالة بأسرها، مع الوضع في الاعتبار أنها قد تكون معرضة لخطر كبير يتمثل في استمرار العنف من قِبل مرتكب الجريمة: • تحدد المخاطر التي تتعرض لها الضحية/الناجية نوع وكم الاتصال المطلوب • يكون الاتصال الصوتي أو الشخصي مطلوبًا عندما: - يتم تحديد أي تغير في مستوى الخطر الذي تتعرض له - المتهم تم القبض عليه، أو هرب أو يُنظر في إطلاق سراحه أو أطلق سراحه بكفالة أو بإطلاق سراح مشروط - يتم تحديد موعد للمحاكمة أو يتم تغييره • التأكد من أن الضحية/الناجية قد استطاعت الحصول على خدمات الدعم المطلوبة. • ضمان تخصيص أحد مقدمي خدمة العدالة للمتابعة مع الضحية/الناجية وتقديم معلومات الاتصال لها لتحقيق الاستجابة الفورية في حالة وجود عنف متوقع أو فعلي أو أي خرق لأمر الحماية. • ضمان وجود آلية لتوفير تقارير الشرطة للضحية/الناجية و/أو فريقها القانوني لتيسير الإجراءات المتعلقة بالأمور القانونية.
10.4 التواصل المنتظم والفعال بين وكالات العدالة	• ضمان تبادل المعلومات الفعال بين مقدمي خدمات العدالة: • تبادل المعلومات مع تحقيق متطلبات الخصوصية والسرية • الإفصاح عن المعلومات يكون للغرض الذي تم الحصول عليها من أجله أو لاستخدام يتسق مع هذا الغرض • تطلب الموافقة الواعية على الإفصاح عن المعلومات من الضحية/الناجية و/أو الوالدين/الأوصياء والممثل القانوني، حيثما أمكن. • تعزيز التدفق الفعال للمعلومات: • وضع بروتوكولات وآليات/مسارات إحالة تعزز تدفق المعلومات الموقوت والفعال بين مقدمي خدمات العدالة.
10.5 التواصل بين وكالات العدالة مع غيرها من الوكالات	• ضمان تبادل المعلومات مع تحقيق متطلبات الخصوصية والسرية • تطلب الموافقة الواعية على الإفصاح عن المعلومات من الضحية/الناجية حيثما أمكن.

الخدمات الأساسية: **11.** التنسيق بين وكالات العدالة	
بالنظر إلى اختلاف الولايات القانونية لكل وكالة من وكالات العدالة وإلى المهام المختلفة لمقدمي خدمة العدالة المختلفين، فإن وجود استجابة منسقة أمرٌ ضروري لضمان تقديم خدمات العدالة والشرطة الأساسية بجودة عالية وبأسلوب فعال وأن تعطي أفضل النتائج للضحايا/الناجيات. يضع التنسيق معايير تتسم بالشفافية وتوقعات من كل وكالة من وكالات العدالة ويُسهم في تحسين الاتصالات والروابط بين مختلف وكالات ومقدمي خدمات العدالة. من منظور الضحية/الناجية، يعني تنسيق الضحية/الناجية أنها سوف تقابل نفس الفهم لحقوقها ووضعها وتتلقى نفس الاستجابة عالية الجودة من جميع مقدمي خدمات العدالة. يعتبر مقدمو خدمات العدالة أعضاءً ذوي قيمة عالية في آليات التنسيق متعددة التخصصات، والتي تتم مناقشتها في الوحدة رقم ٥ بشأن التنسيق والحوكمة.	
العناصر الأساسية	المبادئ التوجيهية
11.1 التنسيق بين وكالات قطاع العدالة	• ضمان أن تشمل استجابات العدالة المتكاملة والمنسقة: • مشاركة أصحاب المصلحة على نطاق واسع • فهم متسق ومشترك للعنف ضد المرأة • إطار فلسفي مشترك للاستجابة للعنف ضد المرأة بين الوكالات المتعددة المشاركة • المساءلة لجميع الوكالات المشاركة - أهداف ومؤشرات أداء واضحة - رصد مستمر وتقييم للأثر • أساليب تبادل المعلومات، في ظل المتطلبات القانونية للخصوصية والسرية. • التأكد من أن هدف التنسيق هو الحصول على أفضل المخرجات بالنسبة للضحايا/الناجيات. • ضمان نهج متسق ومنسّق في:: • إدارة القضايا • إدارة المخاطر • التخطيط للسلامة.

الفصل رقم 4:

الأدوات والموارد

مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة تقوية منع الجريمة واستجابة العدالة الجنائية للعنف ضد المرأة, متاح من خلال الرابط/www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Strengthening_Crime_Prevention_and_Criminal_Justice_Response_to_Violence_against_Women.pdf.

مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة، كتيِّب ومنهج تدريبي بشأن الاستجابة الفعالة من الشرطة للعنف ضد النساء، متاح من خلال الرابط

dna-ecitsuj/stnemucod/gro.cdonu.www.

.fdp.sesnopser_ecilop_ffe_bh/mrofer-nosirp

مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة واليونيسيف، كتيِّب للأخصائيين وصانعي السياسات بشأن العدالة في الأمور المتعلقة بالأطفال ضحايا الجريمة والشهود عليها، متاح من خلال الرابط .www.unodc org/documents/justice-and-prison-reform/hb_justice_in_matters_professionals.pdf.

مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة، كتيِّب استجابات الملاحقة القضائية الفعّالة للعنف ضد النساء والفتيات، متاح من خلال الرابط at https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/14-02565_Ebook_new.pdf.

هيئة الأمم المتحدة، كتيّب خطط العمل الوطنية بشأن العنف ضد المرأة، متاح من خلال الرابط/www.un.org/womenwatch/daw/handbook-for-nap-on-vaw.pdf.

هيئة الأمم المتحدة للمرأة، كتيّب التشريعات بشأن العنف ضد المرأة، متاح من خلال الرابط /www.un.org/womenwatch/ daw/vaw/handbook/Handbook%20for%20legislation%20on%20violence%20against%20women.pdf.

هيئة الأمم المتحدة للمرأة، الوحدات المختلفة والمعلومات في مركز المعرفة الافتراضي لإنهاء العنف ضد المرأة، متاح من خلال الرابط.www endvawnow.org.

Cusack, S. **Eliminating judicial stereotyping: Equal access to justice for women in gender-based violence cases**، متاح من خلال الرابط /nemoW/SEUSSI/NE/gro.rhcho.www WRGS/Pages/Documentation.aspx.

(التعليقات الختامية للمبادئ التوجيهية)

1 تستند الخدمات الأساسية المتعلقة بالمنع إلى الاستراتيجيات النموذجية لمنع الجريمة التي اتفقت عليها الجمعية العامة للأمم المتحدة في الصيغة المحدثة للاستراتيجيات النموذجية والتدابير العملية للقضاء على العنف ضد المرأة في مجال منع الجريمة والعدالة الجنائية (قرار الجمعية العامة رقم 65/228، المرفق) بالإضافة إلى المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة في مجال منع الجريمة قرار المجلس الاقتصادي والاجتماعي رقم 2002/13، المرفق .

2 تستند الخدمات الأساسية والمبادئ التوجيهية المتعلقة بالضحايا من الفتيات إلى المعايير والنظم القياسية الدولية التي اتفق عليها المجلس الاقتصادي والاجتماعي للأمم المتحدة في المبادئ التوجيهية بشأن مسائل العدالة التي تنطوي على ضحايا وشهود من الأطفال (قرار المجلس الاقتصادي والاجتماعي رقم.(2005/20

3 "الإيذاء الثانوي" هو الإيذاء الذي لا يحدث كنتيجة مباشرة للفعل ولكن من خلال الاستجابة غير الكافية من قِبل المؤسسات والأفراد تجاه الضحية.

4 وضعت منظمة الصحة العالمية مبادئ توجيهية للرعاية الطبية القانونية لضحايا العنف الجنسي_منظمة الصحة العالمية(2004) المبادئ التوجيهية للرعاية الطبية-القانونية لضحايا العنف الجنسي. (جنيف). ينبغي تجنب الاعتماد المفرط على الأدلة الطبية-القانونية نظرًا لأنه لا يتم التوصل إلى نتائج حاسمة في جميع القضايا التي تنطوي على عنف الشريك الحميم والعنف الجنسي. تتضمن مثل هذه القضايا الإبلاغ المتأخر؛ أو قيام الضحية/الناجية بإتلاف الأدلة من خلال الغسل، أو قد لا يؤدي نوع العنف، مثل عنف الشريك الحميم النفسي، إلى أدلة جنائية.

5 إن استخدام الوساطة أو ممارسات العدالة التصالحية في مواجهة قضايا العنف ضد المرأة أمرٌ معقد لعدة أسباب ولكنه معقد بصفة أساسية بسبب وجود علاقة سلطة غير متساوية بالفعل بين الضحية/الناجية وبين مرتكب الجريمة والتي عادة ما تزداد استمرارًا ويزداد استغلالها من خلال مثل هذه العملية. رغم تقيد مبادئ توجيهية تتعلق بهذه العملية، إلا أنه ينبغي استخدامها بحرص مع الأخذ في الاعتبار ديناميات عنف الشريك الحميم، والمسائل المتعلقة بالسلطة ومخاوف السلامة.

6 تحليل المعتدي السائد هو تحليل يُجرى لتحديد الطرف المعتدي الأكثر أهمية أو الرئيسي. عادة ما ينطوي العنف المنزلي على سلسلة من تكتيكات السيطرة والتخويف التي يستخدمها المسيء لإحكام السلطة والسيطرة على الضحية وقد يتضمن أو لا يتضمن العنف الجسدي. قد يكون ضحايا العنف المنزلي على دراية بمؤشرات السلوك الطفيفة التي تشير إلى عنف المسيء المنتظر، وقد يردون عليها، ولذلك يردون بحيث قد لا يكون المعتدي السائد، في بعض مواقف العنف المنزلي، هو أول طرف يستخدم العنف في حادث معين. التحدي في تقييم هذه المؤشرات الأولية للعنف يكمن في أنها لا ترقى عادة لمستوى العنف الجسدي.

7 ناقش اجتماع المشاورات العالمية الخصائص التي ينبغي وضعها في الاعتبار عند تصميم برامج إعادة التأهيل / التدخل لمنع تكرار المضايقات وإعطاء الأولوية لسلامة الضحية. وانعقد الإجماع على عدم الدخول في مثل هذه التفاصيل في الخدمات الأساسية وأن يتم الرجوع إلى ما قامت به هيئة الأمم المتحدة للمرأة في الكتيِّب الصادر عنها بشأن خطط العمل الوطنية ومكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة في مخطط العمل: خطة تنفيذ لمنظومات العدالة الجنائية لمنع العنف ضد النساء والفتيات والاستجابة له. تتضمن مثل هذه الخصائص المميزة لتلك البرامج: التمويل المناسب؛ والأفراد المدربين لضمان الرصد والإنفاذ الفوري في الوقت المناسب؛ واعتمادها من قِبل منظمة تدعم الإبلاغ العكسي للضحايا عمّا إذا كان العنف مستمر؛ والالتزام بالعمل داخل تحليل هيكلي جنساني للعنف ضد المرأة وليس من خلال أسلوب مبسط أو إدارة الغضب الفردي؛ والالتزام بعدم المشاركة في أي علاقة أو وساطة.

8 توصف تدابير الحماية بأنها طارئة أو عاجلة أو طويلة الأمد. التدابير الطارئة تشير إلى تلك التدابير التي يمكن الحصول عليها من طرف واحد، دون أن يلاحظها مرتكب الجريمة، ولا تتطلب جمع الأدلة الكاملة وتتخذ فيها القرارات بناءً على توازن الاحتمالات. التدابير العاجلة هي تلك التي تحال إلى المحكمة فورًا دون تأخير، مثل من خلال إجراءات عاجلة، ولكن الأحكام تستند إلى الاستماع الكامل للأدلة. التدابير الطارئة تتخذ بشكل عام لتدابير الحماية على المدى القصير في حين عادةً ما تكون تدابير الحماية العاجلة لفترة زمنية أطول. عادة ما تتطلب تدابير الحماية طويلة الأمد جلسات استماع كاملة، تتيح الاستماع لمرتكب الجريمة.

9 مبادئ الأمم المتحدة وتوجيهاتها بشأن سبل الحصول على المساعدة القانونية في نظم العدالة الجنائية (قرار الجمعية العامة رقم 781/76، المرفق), والاستراتيجيات النموذجية والتدابير العملية للقضاء على العنف ضد المرأة في مجال منع الجريمة والعدالة الجنائية وإعلان مبادئ العدل الأساسية المتعلقة بضحايا الإجرام والتعسف في استعمال السلطة (قرار الجمعية العامة رقم 43/04، المرفق). بالإضافة إلى هذه المعايير الدولية فإن المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن مسائل العدالة التي تنطوي على ضحايا وشهود من الأطفال تعد ذات أهمية خاصة عند التعامل مع الضحايا من الفتيات (قرار المجلس الاقتصادي والاجتماعي رقم .(2005/20

الوحدة رقم 4

الخدمات الاجتماعية

حزمة الخدمات الأساسية للنساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف

عناصر الرعاية والمبادئ التوجيهية الخاصة بالجودة

UNODC مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة
50 عام UNDP أمم صامدة. شعوب متمكنة.
منظمة الصحة العالمية
UNFPA
هيئة الأمم المتحدة للمرأة
Australian Aid
spanish cooperation
EMAKUNDE EMAKUMEAREN EUSKAL ERAKUNDEA INSTITUTO VASCO DE LA MUJER
Euskо Jaurlaritzako erakunde autonomiduna Organismo Autónomo del Gobierno Vasco

الوحدة رقم 4.

الخدمات الاجتماعية

تضم حزمة الخدمات الأساسية خمس وحدات:

الوحدة رقم 1. نظرة عامة ومقدمة	الوحدة رقم 2. الصحة	الوحدة رقم 3. العدالة والشرطة	الوحدة رقم 4. الخدمات الاجتماعية	الوحدة رقم 5. التنسيق وحوكمة التنسيق
الفصل رقم 1: **مقدمة إلى حزمة الخدمات الأساسية** 1.1 مقدمة 1.2 السياق 1.3 الغرض والنطاق 1.4 اللغة والمصطلحات	**الفصل رقم 1:** **مقدمة إلى الخدمات الصحية الأساسية** 1.1 مقدمة 1.2 الغرض والنطاق 1.3 اللغة والمصطلحات	**الفصل رقم 1:** **مقدمة إلى خدمات العدالة والشرطة الأساسية** 1.1 مقدمة 1.2 الغرض والنطاق 1.3 اللغة والمصطلحات	**الفصل رقم 1:** **مقدمة إلى الخدمات الاجتماعية الأساسية** 1.1 مقدمة 1.2 الغرض والنطاق 1.3 اللغة والمصطلحات	**الفصل رقم 1:** **مقدمة إلى إجراءات التنسيق وحوكمة التنسيق** 1.1 مقدمة 1.2 الغرض والنطاق 1.3 اللغة والمصطلحات
الفصل رقم 2 **المبادئ المشتركة والخصائص والعناصر التأسيسية** 2.1 المبادئ 2.2 الخصائص المشتركة للخدمات الأساسية عالية الجودة 2.3 عناصر تأسيسية	**الفصل رقم 2** **إطار حزمة الخدمات الأساسية** 2.1 الإطار الكلي 2.2 الخصائص الفريدة للإطار المحدد للخدمات الصحية الأساسية	**الفصل رقم 2** **إطار حزمة الخدمات الأساسية** 2.1 الإطار الكلي 2.2 الخصائص الفريدة للإطار المحدد لخدمات العدالة والشرطة الأساسية	**الفصل رقم 2** **إطار حزمة الخدمات الأساسية** 2.1 الإطار الكلي 2.2 الخصائص الفريدة للإطار المحدد للخدمات الاجتماعية الأساسية	**الفصل رقم 2** **إطار حزمة الخدمات الأساسية** 2.1 الإطار الكلي
الفصل رقم 3 **كيفية استخدام هذه الأداة** 3.1 إطار المبادئ التوجيهية للخدمات الأساسية	**الفصل رقم 3** **المبادئ التوجيهية للخدمات الصحة الأساسية**	**الفصل رقم 3** **المبادئ التوجيهية لخدمات العدالة والشرطة الأساسية**	**الفصل رقم 3** **المبادئ التوجيهية للخدمات الاجتماعية الأساسية**	**الفصل رقم 3** **المبادئ التوجيهية للإجراءات الأساسية للتنسيق وحوكمة التنسيق**
الفصل رقم 4 **الأدوات والموارد**	**الفصل رقم 4** **الأدوات والموارد**	**الفصل رقم 4** **الأدوات والموارد**	**الفصل رقم 4** **الأدوات والموارد**	**الفصل رقم 4** **الأدوات والموارد**

شكر وتقدير

لم يكن من الممكن وضع هذه المبادئ التوجيهية إلا بفضل:

شجاعة الكثير من النساء اللاتي تعرضن للعنف وتحدثن عن تجاربهن والنشاطات، وبخاصة من المنظمات النسائية الموجودة في شتى أنحاء العالم، واللاتي مارسن الدعوة لتقديم الخدمات المناسبة والدعم للنساء اللاتي تعرضن للعنف.

جهود الحكومات التي تتخذ إجراءات نحو إنهاء العنف ضد المرأة من خلال الإصلاحات التشريعية، ومبادرات السياسات وتنفيذ برامج المنع والاستجابة.

الجهات المانحة الرئيسية لبرنامج الأمم المتحدة المشترك بشأن الخدمات الأساسية للنساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف، وحكومتا أستراليا وإسبانيا.

الممارسون والباحثون وممثلو الحكومات من مختلف القطاعات الذين حضروا وشاركوا في المشاورات الفنية العالمية بشأن استجابة قطاع الخدمات الاجتماعية للعنف ضد النساء والفتيات والتي أسهمت في وضع المبادئ التوجيهية (تفاصيل المشاركين متاحة من خلال الرابط gro.wonwavdne.www وانقر على الخدمات الأساسية).

الالتزام المستمر لمنظومة الأمم المتحدة بوضع البرامج والإجراءات التي تستجيب للعنف ضد المرأة. وكالات الأمم المتحدة المشاركة في مواءمة و/أو وضع هذه المبادئ التوجيهية والتي أسهمت بوقتها ومعرفتها لضمان استمرارنا في تحسين تقديم الخدمات للنساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف. نتوجه بالشكر إلى ممثلي الوكالات لالتزامهم ومدخلاتهم: تانيا فرحة وريت غرونين (هيئة الأمم المتحدة للمرأة) ولويس مورا وأوبالا ديفي (صندوق الأمم المتحدة للسكان) بالإضافة إلى المشاركة والمدخلات من الزملاء في اليونيسيف، السيدة تيريسا كيباني والسيدة كلاريس دا سيلفا إي باولا والسيد بيتر غروس.

المستشارتان اللتان ساعدتا في وضع و/أو مواءمة المبادئ التوجيهية، السيدة جانيس وات والسيدة سو فينوكان.

جدول المحتويات

الفصل رقم 1. مقدمة إلى الخدمات الاجتماعية الأساسية 6

1.1 **مقدمة** 6

3.1 **الغرض والنطاق** 8

4.1 **اللغة والمصطلحات** 9

الفصل رقم 2. إطار حزمة الخدمات الأساسية 6

1.2 **الإطار الكلي** 8

2.2 **الخصائص الفريدة للإطار المحدد للخدمات الاجتماعية الأساسية** 41

الفصل رقم 3. المبادئ التوجيهية للخدمات الاجتماعية الأساسية 81

1.3 **المبادئ التوجيهية للخدمات الاجتماعية الأساسية** 8

2.3 **المبادئ التوجيهية للعناصر التأسيسية المحددة للخدمات الاجتماعية الأساسية** 8

الفصل رقم 4: الأدوات والموارد 02

الفصل رقم 1.
مقدمة

1.1 مقدمة

تهدف هذه المبادئ التوجيهية **للخدمات الاجتماعية الأساسية** إلى توفير الإرشادات لتصميم وتنفيذ واستعراض استجابات الخدمات الاجتماعية عالية الجودة للنساء والفتيات اللاتي يتعرضن لكافة صور العنف القائم على نوع الجنس. تركز المبادئ التوجيهية على البلدان منخفضة إلى متوسطة الدخل في البيئات المستقرة. وهي قابلة للتطبيق أيضًا في البلدان مرتفعة الدخل.

المبادئ التوجيهية هي جزء من **حزمة الخدمات الأساسية** والتي تهدف إلى أن تتاح على نطاق أوسع لجميع النساء والفتيات اللاتي تعرضن للعنف القائم على نوع الجنس مجموعة الخدمات الأساسية متعددة القطاعات عالية الجودة ومُنسقة.

تعكس حزمة الخدمات الأساسية المكونات الحيوية لتنسيق الاستجابات متعددة القطاعات للنساء والفتيات اللاتي تعرضن للعنف وتشمل المبادئ التوجيهية للخدمات الصحية، وخدمات العدالة والشرطة والتنسيق وآليات الحكم بالإضافة إلى الخدمات الاجتماعية.

وينبغي قراءة هذه المبادئ التوجيهية التي تختص بالخدمات الاجتماعية الأساسية مقترنة بالوحدة رقم 1: نظرة عامة ومقدمة والتي تحدد المبادئ، والخصائص المشتركة والعناصر التأسيسية التي تنطبق عبر جميع الخدمات الأساسية. كما تتكامل المبادئ التوجيهية مع المبادئ التوجيهية لخدمات الصحة (الوحدة رقم 2) وقطاعي الشرطة والعدالة (الوحدة رقم 3) والتنسيق وحوكمة التنسيق (الوحدة رقم 5).

الخدمات الاجتماعية عالية الجودة

يشكل تقديم الخدمات الاجتماعية عالية الجودة مكونًا حيويًا للاستجابات المنسقة متعددة القطاعات للنساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف. تضم الخدمات الاجتماعية نطاقًا من الخدمات التي تعتبر حاسمة لدعم حقوق النساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف وسلامتهن ورفاههن، بما في ذلك المعلومات في حالات الأزمات وخطوط المساعدة والسكن الآمن، والمعلومات والنصائح القانونية والمتعلقة بالحقوق. تشير الأبحاث والممارسات إلى أن الأسلوب الذي تقدم به الخدمات له أثر كبير على فعاليتها.[1]

يعد فهم الطبيعة الجنسانية للعنف ضد النساء والفتيات، وأسبابه وعواقبه، وتقديم الخدمات من خلال ثقافة تؤمن بتمكين المرأة، من الأمور الرئيسية في الحفاظ على سلامة النساء والفتيات. ويشمل هذا ضمان أن تركز الخدمات على النساء، وأن تكون صديقة للطفل وغير مُلقية باللوم على النساء، وتدعم النساء والأطفال لكي يتفكروا في نطاق الخيارات المتاحة لهم، وتدعم قراراتهم.

1.2 الغرض من المبادئ التوجيهية ونطاقها

المبادئ التوجيهية مُصمَّمة لكي تكون أداة عملية لمساعدة البلدان على الوفاء بالتزاماتها الدولية الموسعة للقضاء على العنف ضد جميع النساء والفتيات. وهي تهدف إلى توجيه تقديم الخدمات الاجتماعية الأساسية لجميع النساء والفتيات في نطاق عريض من البيئات والمواقف.

تُعرِّف المبادئ التوجيهية المتطلبات الدنيا لمجموعة من الخدمات الاجتماعية الأساسية التي توفر معًا استجابة عالية الجودة.

ويتمثل نطاق هذه المبادئ التوجيهية للخدمات الاجتماعية الأساسية إلى حدٍ كبير في الخدمات التي تستجيب للنساء والفتيات. وفي حين قد تكون هذه المبادئ التوجيهية قابلة للتطبيق على صور أخرى من العنف ضد النساء، إلا أنها قد وضعت في الأساس للاستجابة للنساء والفتيات اللاتي يتعرضن لعنف الشريك الحميم، والعنف الجنسي من غير الشريك الحميم، بما في ذلك الاحتياجات المحددة للفتيات الأمهات وأطفالهن. يكون التركيز بصورة أساسية على الاستجابة للعنف ضد النساء والفتيات (وأطفالهن) بعد وقوع العنف من خلال اتخاذ إجراءات لدى حدوث الإشارات المبكرة للعنف، والتدخل لمنع تكرار حدوث العنف.

تتكامل المبادئ التوجيهية مع تركيز منظمة اليونيسيف، والتي تعمل، من بين أشياء أخرى، على ضمان أن يعيش جميع الأطفال حياة خالية من العنف. يوجد بالفعل كم كبير من الإرشادات والاستجابات التي وضعت للأطفال كضحايا للعنف.

1.3 اللغة والمصطلحات

التنسيق هو عنصر أساسي من الاستجابة للعنف ضد النساء والفتيات. وهو مطلوب من قِبل المعايير الدولية التي تهدف إلى ضمان أن تكون الاستجابة للعنف ضد النساء والفتيات شاملة، ومتعددة التخصصات، ومنسقة، ومنهجية، ومستدامة. وهو عملية تحكمها القوانين والسياسات. وهي تنطوي على جهد تعاوني من قِبل فِرق متعددة التخصصات وأفراد ومؤسسات من جميع

[1] http://www.popcouncil.org/research/expanding-the-evidence-base-on-comprehensive-care-for-survivors-of-sexual-v ;رظنا
اضًيأ: Arango, D, et al, *Interventions To Prevent Or Reduce Violence Against Women And Girls: A Systematic Review Of Reviews,* Women's Voice and Agency Research Series, 2014, No.10, The World Bank, and Issues No. 6 December 2006; Services for victim/survivors of sexual assault Identifying needs, interventions and provision of services in Australia Jill Astbury http://www.aifs.gov.au/acssa/pubs/issue/i6.html.

القطاعات ذات الصلة لتنفيذ القوانين والسياسات والبروتوكولات والاتفاقات وللاتصال والتعاون لمنع العنف ضد النساء والفتيات والاستجابة له. يحدث التنسيق على المستوى الوطني بين الوزارات التي تلعب دورًا في التصدي لهذا العنف، وعلى المستوى المحلي بين مقدمي الخدمات على المستوى المحلي، وأصحاب المصلحة وفي بعض البلدان، في مستويات متوسطة من الحكومة بين المستويين الوطني والمحلي. كما يحدث التنسيق بين مستويات مختلفة من الحكومة.

العناصر الأساسية هي خصائص أو مكونات للخدمات الأساسية التي تطبق في أي سياق، وتضمن عمل الخدمة بفعالية.

الخدمات الأساسية تتضمن مجموعة اساسية من الخدمات المقدمة من قِبل قطاعات الرعاية الصحية والخدمة الاجتماعية والشرطة والعدالة. يجب أن تضمن الخدمات، كحدٍ أدنى، حقوق وسلامة ورفاه أي امرأة أو فتاة تتعرض للعنف القائم على نوع الجنس.**العنف القائم على نوع الجنس** هو "أي عمل من أعمال العنف الموجه ضد امرأة لكونها امرأة أو الذي يؤثر على النساء بصورة غير متناسبة" [2]**حوكمة** التنسيق لها مكونان رئيسيان. المكون الأول هو وضع القوانين والسياسات المطلوبة لتنفيذ ودعم تنسيق الخدمات الأساسية للقضاء على العنف ضد النساء والفتيات أو الاستجابة له. المكون الثاني هو عملية إخضاع أصحاب المصلحة للمساءلة عن تنفيذ التزاماتهم في استجاباتهم المنسقة للعنف ضد النساء والفتيات والرقابة والرصد والتقييم المستمرين لاستجاباتهم المنسقة. يتم تنفيذ الحوكمة على كل من المستويين الوطني والمحلي.

عنف الشريك الحميم هو "أكثر أنواع العنف الذي تتعرض له المرأة شيوعًا على مستوى العالم. . . ويشمل سلسلة من أعمال الإكراه جنسيًا ونفسيًا وبدنيًا التي يمارسها ضد نساء البالغات ومراهقات شركاء حميمون حاليون أو سابقون، دون موافقتهن. يشمل العنف البدني استخدام القوة البدنية أو القوة المادية أو سلاح عن قصد لإيذاء أو جرح المرأة. ويشمل العنف الجنسي الاتصال الجنسي اعتداءً، أي جعل المرأة تمارس العمل الجنسي دون موافقتها، ومحاولة الجماع أو إكماله مع امرأة مريضة أو معوقة أو تحت ضغط أو تحت تأثير المشروبات الكحولية أو مخدرات أخرى. ويشمل العنف النفسي السيطرة على المرأة أو عزلها، وإذلالها أو إحراجها. يشمل العنف الجنسي حرمان المرأة من الحصول على الموارد الأساسية والتحكم بها."[3]

فرق الاستجابة متعددة التخصصات هي مجموعات من أصحاب المصلحة دخلت في اتفاقات للعمل بطريقة مُنسَّقة للاستجابة للعنف ضد النساء والفتيات داخل المجتمع المحلي. تركز هذه الفرق على ضمان الاستجابة الفعالة للحالات الفردية وقد تُسهِم في صنع السياسات.

العنف الجنسي من غير الشريك الحميم «عنف يرتكبه قريب للمرأة أو صديق، أو رجل معروف لديها، أو جار، أو زميل عمل، أو غريب».[4] وهو يشمل الإجبار على القيام بأي أعمال جنسية غير مرغوب فيها، والتحرش الجنسي والعنف المرتكب ضد النساء والفتيات بصورة متكررة من قِبل مجرم معروف لهن، بما في ذلك في المجالات العامة، وفي المدرسة وفي مكان العمل وفي المجتمع المحلي.

المبادئ التوجيهية الخاصة بالجودة تدعم تقديم وتنفيذ العناصر الأساسية من الخدمات الأساسية لضمان أنها فعالة، وذات جودة كافية وتتناول احتياجات النساء والفتيات. توفر المبادئ التوجيهية الخاصة بالجودة 'الكيفية' التي تجعل الخدمات تقدم من خلال نهج قائم على حقوق الإنسان، ومراعي للاعتبارات الثقافية ويقوم بتمكين المرأة. وهي تستند إلى المعايير الدولية وتُكملها وتعكس أفضل الممارسات المعترف بها في الاستجابة للعنف القائم على نوع الجنس.

يوفر **قطاع الخدمات الاجتماعية** العديد من خدمات الدعم لتحسين الرفاه العام والتمكين لفئة معينة من السكان في المجتمع. وقد تكون ذات طبيعة عامة أو توفر استجابات أكثر استهدافًا لقضية معينة؛ مثل الاستجابة للنساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف. تتضمن الاستجابة للنساء والفتيات اللاتي تعرضن للعنف الخدمات المقدمة من الحكومة أو الممولة منها (ولذا فإنها تعرف باسم الخدمات العامة) أو مقدمة من قِبل الجهات الفاعلة الأخرى من المجتمع المدني والمجتمع المحلي، بما في ذلك المنظمات غير الحكومية والمنظمات الدينية.

الخدمات الاجتماعية التي تستجيب للعنف ضد النساء والفتيات تركز بصفة محددة على الضحايا/الناجيات من العنف. وهي ضرورية لمساعدة تعافي النساء من العنف، ولتمكينهن ومنع تكرار حدوث العنف، وفي بعض الحالات، للعمل مع أجزاء محددة من المجتمع أو المجتمع المحلي لتغيير السلوكيات والمفاهيم المتعلقة بالعنف. وهي تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، توفير الاستشارات النفسية-الاجتماعية، والدعم المالي، والمعلومات في أوقات الأزمات، والسكن الآمن، والخدمات القانونية والدعوية، والدعم في الإسكان والتوظيف وغيرها، إلى النساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف.

أصحاب المصلحة هم جميع المنظمات الحكومية ومنظمات المجتمع المدني والوكالات التي لها دور في الاستجابة للعنف ضد النساء والفتيات على جميع مستويات الحكومة والمجتمع المدني. يتضمن أصحاب المصلحة الرئيسيون الضحايا والناجيات وممثليهن، والخدمات الاجتماعية وقطاع الرعاية الصحية ومقدمي المساعدة القانونية والشرطة والمدعين العموم، والقضاة ووكالات حماية الطفل، وقطاع التعليم من بين قطاعات أخرى.

الضحية / الناجية مصطلح يشير إلى النساء والفتيات اللاتي تعرضن أو يتعرضن للعنف القائم على نوع الجنس ليعكس كلاً من المصطلحات المستخدمة في العملية القانونية ووكالة هؤلاء النساء والفتيات في السعي للحصول على الخدمات الأساسية.[5]

العنف ضد المرأة يعني «أي فعل عنيف تدفع إليه عصبية الجنس، ويترتب عليه، أو يرجح أن يترتب عليه، أذى أو معاناة للمرأة، سواء من الناحية الجسمانية أو الجنسية أو النفسية، بما في ذلك التهديد بأفعال من هذا القبيل أو القسر أو الحرمان التعسفي من الحرية، سواء حدث ذلك في الحياة العامة أو الخاصة.[6]

2 السيداو، التوصية العامة رقم 91، الفقرة 6.

3 دراسة الأمين العام للأمم المتحدة، الملاحظة رقم 1 أعلاه، الفقرتان 111 - 211.

4 المرجع السابق في الفقرة 821.

5 تشير دراسة الأمين العام، المذكورة في الملاحظة رقم 1 أعلاه، إلى النقاش المستمر بشأن مصطلحي الضحية والناجية. ويزعم البعض أنه ينبغي تجنب مصطلح «الضحية» نظرًا لأنه يعني ضمنيًا السلبية والضعف والاستضعاف الكامن، ولا يدرك واقع قدرة النساء على التكيف والوكالة. بالنسبة للآخرين، يمثل مصطلح «الناجية» إشكالية، نظرًا لأنه ينكر شعور التعرض للأذى الذي تتعرض له النساء اللاتي كنّ أهدافًا لجرائم العنف». لذلك، فإن هذه المبادئ التوجيهية تستخدم مصطلح «الضحية/الناجية».

6 إعلان القضاء على العنف ضد المرأة، المادة 1.

الفصل رقم 2.

إطار حزمة الخدمات الأساسية

2.1 الإطار الإجمالي

يتضمن إطار المبادئ التوجيهية لتقديم خدمات اجتماعية أساسية عالية الجودة أربعة مكونات مرتبطة ببعضها البعض:

المبادئ والتي يستند إليها تقديم جميع الخدمات الأساسية.

الخصائص المشتركة والتي تصف نطاقًا من الأنشطة والنُهُج المشتركة عبر جميع المجالات والتي تدعم أداء الوظائف وتقديم الخدمات بفعالية.

الخدمات الأساسية والتي تحدد الحد الأدنى على الإطلاق المطلوب من الخدمات لضمان حقوق الإنسان والسلامة والرفاه لأي امرأة أو فتاة أو طفل تعرضوا لعنف الشريك الحميم و/أو العنف الجنسي الذي يرتكبه شخص غير شريك.

العناصر التأسيسية التي يجب أن توجد لدعم تقديم كل خدمة من الخدمات الأساسية.

2.2 الخصائص الفريدة للإطار المحدد للخدمات الاجتماعية الأساسية

كما تستند الخدمات الاجتماعية الأساسية إلى عناصر تأسيسية هامة لها تطبيقات محددة على الخدمات الاجتماعية، ويشمل هذا:

- الإحالة
- تقييم المخاطر وإدارتها
- الموظفين المدربين جيدًا وتطوير القوى العاملة
- تنسيق النظام والمساءلة

المبادئ التوجيهية لهذه العناصر التأسيسية موضحة في القسم 2.3.

حزمة الخدمات الأساسية: شكل الإطار الإجمالي

المبادئ	نهج قائم على الحقوق	النهوض بالمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة	مناسبة ومراعية للاعتبارات الثقافية والعمرية
	نهج يركز على الضحايا/الناجيات	السلامة أمرّ بالغ الأهمية	مساءلة مرتكب الجريمة

الخصائص المشتركة	الإتاحة	الولوج
	التكيُّف	المناسبة
	إعطاء أولوية للسلامة	الموافقة الواعية والسرية
	جمع البيانات وإدارة المعلومات	الاتصالات الفعالة
	الربط مع القطاعات والوكالات الأخرى من خلال التنسيق والإحالة	

الخدمات والإجراءات الأساسية	الصحة	العدالة والشرطة	الخدمات الاجتماعية
	1. التعرف على الناجيات من عنف الشريك الحميم 2. دعم الخط الأول 3. رعاية الجراح والعلاج الطبي العاجل 4. الفحص والرعاية للاعتداء الجنسي 5. التقييم والرعاية للصحة العقلية 6. التوثيق (طبي-قانوني)	1. المنع 2. الاتصال الأولي 3. التقييم/التحقيق 4. عملية ما قبل المحاكمة 5. عملية المحاكمة 6. مساءلة مرتكب الجريمة وجبر الضرر 7. عملية ما بعد المحاكمة 8. السلامة والحماية 9. المساعدة والدعم 10. الاتصالات والمعلومات 11. تنسيق قطاع العدالة	1. معلومات الأزمة 2. استشارات الأزمات 3. خطوط المساعدة 4. السكن الآمن 5. المساعدة المادية والمالية 6. إنشاء وثائق الهوية واستعادتها واستبدالها 7. المعلومات القانونية ومعلومات عن الحقوق، والنصيحة والتمثيل بما في ذلك الأنظمة القانونية التعددية 8. الدعم النفسي-الاجتماعي والاستشارات 9. الدعم الذي يركز على المرأة 10. خدمات الأطفال أي طفل متضرر من العنف 11. معلومات المجتمع المحلي، والتعليم والتوعية المجتمعية 12. المساعدة للوصول إلى الاستقلال الاقتصادي والتعافي والاستقلال الذاتي

التنسيق وحوكمة التنسيق	
المستوى الوطني: الإجراءات الأساسية	**المستوى المحلي: الإجراءات الأساسية**
1. القانون وصنع السياسات 2. اعتماد الموارد وتخصيصها 3. وضع المعايير وإنشاء الاستجابات المنسقة على المستوى المحلي 4. النُهُج الشاملة لاستجابة التنسيق 5. تيسير تطوير القدرات لصانعي السياسات وغيرهم من صناع القرار بشأن الاستجابات المنسقة للعنف ضد النساء والفتيات 6. رصد وتقييم التنسيق على المستويات الوطنية والمحلية	1. إنشاء هياكل رسمية للتنسيق المحلي 2. تنفيذ التنسيق وحوكمة التنسيق

عناصر تأسيسية			
	الأطر التشريعية والقانونية الشاملة	الحكم والرقابة والمساءلة	الموارد والتمويل
	التدريب وتطوير القوى العاملة	السياسات والممارسات المراعية للاعتبارات الجنسانية	الرصد والتقييم

الفصل رقم 3:

المبادئ التوجيهية للخدمات الاجتماعية الأساسية

3.1
المبادئ التوجيهية للخدمات الاجتماعية الأساسية

الخدمات الأساسية: ١. معلومات الأزمة	
يعد الوصول إلى المعلومات الواضحة والدقيقة وفي الوقت المناسب بشأن الأزمة لأي امرأة أو فتاة تعرضت أو تتعرض للعنف الجسدي أو الجنسي أو غيره من أشكال العنف، حيثما كانت، وفي أي وقت من النهار أو الليل، أمرًا حيويًا لدعمها للوصول إلى الخدمات لمساعدتها و تحقيق سلامتها. تشمل معلومات الأزمة المعلومات بشأن حقوق النساء والفتيات، ونطاق وطبيعة الخدمات المتاحة، ويتم تقديمها بأسلوب لا يلقي اللوم ولا يصدر الأحكام. يجب أن تكون المعلومات متاحة بطريقة تتيح للنساء والفتيات معرفة الخيارات المتاحة لهن، واتخاذ قراراتهن الخاصة. يجب أن تتاح معلومات الأزمة للنساء والأطفال الذين يتعرضون للعنف، وللأسرة وللأصدقاء ولزملاء العمل، ولخدمات الشرطة والصحة، الذين قد يكون لهم دور في مساعدة النساء والفتيات للوصول بطريقة آمنة إلى الخدمات، حيثما يخترن ذلك.	
العناصر الأساسية	المبادئ التوجيهية
1.1 محتوى المعلومات	• ضمان أن تكون معلومات الأزمة واضحة وموجزة ودقيقة • ضمان أن تحدد معلومات الأزمة وتشير إلى نطاق الخدمات القائمة المتاحة للنساء والأطفال
1.2 توفير المعلومات	• ضمان إتاحة معلومات الأزمة على نطاق واسع وإتاحتها لجميع النساء والأطفال • ضمان تقديم معلومات السلامة بمختلف الصور التي تضمن أن تكون مناسبة لكل من: • النساء والأطفال الذين يعانون من صور متعددة من التمييز • النساء والأطفال ذوي الإعاقة • الأطفال • ضمان نشر المعلومات مع رعاية الإعتبارات الثقافية على نطاق وساع من خلال وسائل الإعلام المختلفة وذات الصلة، وفي مواقع وبيئات متعددة عبر المنطقة/البلد

الخدمات الأساسية: ٢. استشارات الأزمات	
إن استشارات الأزمات ضرورية لمساعدة النساء والفتيات في تحقيق السلامة الفورية وأن يستوعبن تجاربهن، ويؤكدن على حقوقهن وللتخفيف من شعورهن بالإثم والعار.	
العناصر الأساسية	المبادئ التوجيهية
2.1 التوافر	• توفير استشارات الأزمة مجانًا • ضمان الاستماع إلى النساء والفتيات وتصديقهن • ضمان تقديم نطاق من الخيارات للنساء والفتيات يتضمن: • الإتاحة الفورية للسكن الآمن والمؤمّن • الإتاحة الفورية للخدمات الطبية في حالات الطوارئ والآمنة مثل المستشفيات[٧] • إمكانية إعادة الاتصال بالخدمة، حتى إذا اختارت عدم اللجوء لأي من الخدمات المتاحة • ضمان دعم النساء والفتيات لاتخاذ قرارات مبنية على معرفة شاملة

2.2 الصلة	• ضمان أن تكون استشارات الأزمة مناسبة لمختلف صور العنف التي تتعرض لها المرأة/الفتاة
3.2 الإتاحة	• توفير الاستشارة في الأزمات من خلال نطاق من الأساليب التي تتضمن الاستشارات الشخصية ومن خلال الهاتف الأرضي والهاتف المحمول والبريد الإلكتروني • ضمان توفير الاستشارات في الأزمات من خلال العديد من المواقع والبيئات المختلفة

7

الخدمات الأساسية: ٣. خطوط المساعدة	
توفر خطوط المساعدة رابطًا أساسيًا لخدمات توفير المعلومات والاستشارات والدعم للنساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف. تعمل خطوط المساعدة بصورة منفصلة عن، ولكن جنبًا إلى جنب مع، خطوط المساعدة الأخرى لحالات الطوارئ.	
العناصر الأساسية	**المبادئ التوجيهية**
3.1 التوافر	• توفير خطوط المساعدة الهاتفية مجانًا أو بدون رسوم • يفضل توفير خطوط المساعدة على مدار ٤٢ ساعة يوميًا، ٧ أيام في الأسبوع، أو على الأقل لمدة أربع ساعات يوميًا تشمل عطلات نهاية الأسبوع والإجازات • ضمان امتلاك الموظفين القائمين بالرد على خطوط المساعدة للمعرفة والمهارات المناسبة وأن يكونوا مدربين جيدًا • ضمان أن يكون لخطوط المساعدة بروتوكولات تصل بينها وبين الخدمات الاجتماعية الأخرى وخدمات الصحة والعدالة للاستجابة للظروف الفردية للنساء والفتيات • ضمان أن يتاح لخطوط المساعدة الموارد التي قد تلزم ضمان سلامة النساء والفتيات بما في ذلك: • دعم نقل النساء والفتيات في حالات الطوارئ إلى السكن الآمن بغض النظر عن مكان التواجد • توفير لوازم العناية الشخصية والصحية الأساسية والمباشرة بما في ذلك الطعام والملبس، إما بصورة مباشرة أو من خلال الخدمات المحلية • التربيط مع استجابات الشرطة والعدالة الفورية والمناسبة عند الطلب وحسب الاقتضاء
3.2 الإتاحة	• ضمان توصيل المعلومات بشأن الخدمة وساعات التشغيل بصورة واضحة من خلال السبل المناسبة • ضمان إتاحة الخدمة الهاتفية من خلال الهواتف المحمولة

7 انظر: *Responding to intimate partner and sexual violence against women, World Health Organization Policy and Clinical Guidelines* (http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/85240/1/9789241548595_eng.pdf?ua=1) والإرشادات الإكلينيكية الداعمة للممارسين والتي وضعت كجزء من هذا البرنامج المشترك http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/136101/1/WHO_RHR_14.26_eng.pdf?ua=1

الخدمات الأساسية: ٤. السكن الآمن	
تحتاج العديد من النساء والفتيات إلى ترك ترتيبات السكن القائمة الخاصة بهن على الفور لكي يحصلن على الأمان. ويجب إتاحة الوصول الى الملاجئ ومراكز الاستضافة الأمنة للنساء أو غيرها من الأماكن الآمنة خيارًا فوريًا آمنًا ومؤمنًا للسكن. وبالإضافة إلى هذا السكن الآمن الفوري، قد تحتاج النساء والفتيات إلى الدعم لتأمين المسكن على المدى المتوسط إلى الطويل.	
العناصر الأساسية	المبادئ التوجيهية
4.1 البيوت الآمنة والملاجئ ومراكز استضافة النساء	• توفير السكن الآمن والمؤمَّن في حالات الطوارئ لحين إزالة التهديد المباشر • ضمان وجود التدابير الأمنية والتي تشمل: • الموقع السري (حيثما أمكن) • أفراد الأمن • أنظمة الأمن • ضمان وجود بروتوكول للدخول للأشخاص الداخلين إلى السكن الآمن والخارجين منه • توفير احتياجات السكن الأساسية مجانًا • ضمان وجود بروتوكول للأطفال غير المصحوبين بذويهم، بما في ذلك الرعاية البديلة طويلة المدى حسب الضرورة والاقتضاء، والتي تتسع مع التشريعات الوطنية القائمة والمعايير الدولية. • ضمان قدرة النساء والفتيات من ذوات الإعاقة على الوصول إلى السكن
4.2 الاستجابة	• توفير المجالات التي تضمن الخصوصية والسرية لجميع النساء والفتيات داخل السكن • ضمان تناول السكن لاحتياجات الأطفال وأن يكون صديقًا للطفل • توفير تقييم للاحتياجات الفورية • وضع خطة دعم فردية للنساء/الأطفال، بالتشاور معهم

الخدمات الأساسية: ٥. المساعدة المادية والمالية	
في فترة الأزمة المباشرة ينبغي افتراض أن قدرة النساء والفتيات على الوصول إلى الموارد قليلة أو منعدمة. تتضمن المساعدة المادية والمالية الدعم والموارد لتمكين الوصول إلى المعلومات والاستشارات في حالة الأزمة، والسكن الآمن والطعام.	
العناصر الأساسية	المبادئ التوجيهية
5.1 التوافر	• توفير الدعم للوصول إلى الاحتياجات الفردية الأساسية الفورية لكل امرأة وفتاة بما في ذلك إتاحة النقل في حالات الطوارئ، والطعام والسكن الآمن مجانًا • ضمان توفير المساعدة لاحتياجات الأطفال الفردية •توفير المساعدة العينية وغير النقدية مثل لوازم الرعاية الشخصية والصحية الأساسية • تيسير الوصول إلى الحماية الاجتماعية مثل نقل الأموال، وحيثما كانت هذه الخدمات متاحة يمكن الوصول إليها في وقت قصير
2.5 الإتاحة	• ضمان وجود نطاق من الوسائل للنساء والفتيات لكي يصلن بأمان إلى المساعدة المادية والمالية

الخدمات الأساسية: ٦. إنشاء وثائق الهوية واستعادتها واستبدالها	
تتضمن وثائق الهوية تلك المطلوبة من النساء والفتيات لضمان قدرتهن على السفر، والحفاظ على الوظيفة أو السعي للحصول عليها، والوصول إلى الاستحقاقات والخدمات الاجتماعية الحكومية المتاحة، والوصول إلى الحسابات البنكية وما إلى ذلك. ونظرًا لأن الكثير من النساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف يلذن بالفرار بدون هذه الوثائق لكي يحافظن على سلامتهن فقد يتطلبن الدعم لإنشاء أو استعادة أو استبدال وثائق الهوية.	
العناصر الأساسية	المبادئ التوجيهية
6.1 التوافر	• مساعدة النساء والفتيات على إثبات أو إعادة إثبات هوياتهن طبقًا للمواصفات القانونية المحلية أو البروتوكولات الدولية، حسب الاقتضاء • التواصل مع خدمات الشؤون الخارجية / الخدمات القنصلية المناسبة حسب الاقتضاء • توفير المساعدة لإصدار أو استعادة أو استبدال وثائق الهوية مجانًا

الخدمات الأساسية: ٧. المعلومات القانونية ومعلومات عن الحقوق، والنصيحة والتمثيل بما في ذلك الأنظمة القانونية التعددية	
من المحتمل أن تكون معرفة العديد من النساء والفتيات محدودة فيما يتعلق بحقوقهن ونطاق الخيارات المتاحة لهن. وتعد المعلومات الدقيقة بشكل فوري بشأن مسائل مثل قوانين الطلاق/ الزواج، وحضانة الأطفال، والوصاية وأوضاع الهجرة والمساعدة على التنقل عبر استجابات العدالة والشرطة، من الأمور الهامة لحماية سلامة النساء والفتيات.	
العناصر الأساسية	المبادئ التوجيهية
7.1 التوافر	• توفير المعلومات للنساء والفتيات بشأن حقوقهن • توفير معلومات واضحة ودقيقة بشأن: • التدابير الأمنية المتاحة التي قد تمنع وقوع المزيد من الأذى من المتهم بارتكاب الجريمة • الإجراءات والمخططات الزمنية الموجودة في حلول العدالة التقليدية • الدعم المتاح حيث يتم البدء في الإجراءات القانونية أو سبل الانتصاف الرسمية. • ضمان أن تتضمن المعلومات والنصائح الإحالة إلى الخدمات الأساسية طبقًا لما توافق عليه المرأة/الفتاة وبرضاها • توفير المعلومات القانونية والحقوقية والتمثيل والنصيحة مجانًا • توفير الدعوة القانونية والتمثيل القانوني بالنيابة عن النساء والفتيات، في الحالات التي يطلبن فيها ذلك • توثيق جميع النصائح القانونية لمساعدة النساء والفتيات في أي إجراء مستقبلي قد يتخذنه
7.2 الإتاحة	• توفير المعلومات بشكل فوري والنصح والتمثيل بشأن الخيارات لدعم السلامة الفورية للنساء والفتيات مثل استصدار أمر يلزم المجرم بعدم التعرض لها • توفير معلومات في صيغة مكتوبة (وبلغة يمكن للمرأة/الفتاة فهمها، شفهيًا، و/أو بصيغة مألوفة بالنسبة للمرأة • توفير المعلومات والنصح طبقًا لإتاحة المرأة/الفتاة، في أي وقت ومكان مناسب للمرأة/الفتاة

الخدمات الأساسية: ٨. الدعم النفسي-الاجتماعي والاستشارات	
يمكن للاستشارات التخصصية أن تُحسِّن كثيرًا من الآفاق الصحية للنساء والفتيات والذي يمكن بالتالي أن يحسن من قدرتهن على الوصول إلى التعليم والتوظيف.	
العناصر الأساسية	المبادئ التوجيهية
8.1 الاستشارات الفردية والجماعية	• توفير الاستشارات الفردية والجماعية، حسب الاقتضاء، من قِبل متخصصين حاصلين على تدريب متخصص في مجال العمل مع النساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف • ضمان قدرة النساء والفتيات على الوصول إلى الحد الأدنى من عدد جلسات الدعم/الاستشارات • النظر في توفير دعم الأقران الجماعي • ضمان أن تستند الاستشارات إلى خبرات العنف • ضمان أن تستند الاستشارات إلى حقوق الإنسان وأن تكون مراعية للاعتبارات الثقافية
8.2 الإتاحة	• توفير الدعم/الاستشارات مجانًا • توفير خيارات الانتقالات لدعم النساء لحضور الجلسات • توفير الاستشارات في وقت مناسب للمرأة/الفتاة

الخدمات الأساسية: ٩. الدعم الذي يركز على المرأة	
يمكن أن يكون التنقل عبر نطاق الخدمات والخيارات والقرارات المتاحة أمرًا محيرًا بالنسبة للنساء والفتيات اللاتي يتعرضن لعنف الشريك الحميم أو العنف الجنسي من غير الشريك الحميم. يمكن للمساعدة الماهرة من الموظفين المدربين أن تساعد النساء والفتيات على الوصول إلى أنسب الخدمات، واختيار خيارات مستنيرة توفر أفضل الفرص لضمان سلامتها ولتمكينها وللحفاظ على حقوقها.	
العناصر الأساسية	المبادئ التوجيهية
9.1 التوافر	• ضمان إتاحة الدعم الذي يركز على المرأة والطفل للنساء والفتيات على مدار رحلتهن عبر المنظومة • ضمان أن يكون الموظفون مدربين على العمل نيابة عن النساء والفتيات وتمثيل مصالحهن • ضمان احترام الموظفين للرغبات والقرارات التي تعبر عنها النساء والفتيات • ضمان أن يتم أي تمثيل نيابة عن النساء والفتيات بناءً على موافقتهن الصريحة والواعية

الخدمات الأساسية: ٠١. خدمات الأطفال أي طفل متضرر من العنف	
يمكن أن يكون تأثير التعرض للعنف بصورة مباشرة أو غير مباشرة مدمرًا بالنسبة للأطفال. للأطفال الحق في الوصول إلى الخدمات المناسبة لسنهم، والمراعية للأطفال والصديقة لهم.	
العناصر الأساسية	المبادئ التوجيهية
10.1 التوافر	• توفير الاستشارات والدعم النفسي-الاجتماعي الذي يركز على الطفل والقائم على الحقوق • ضمان وجود خطة رعاية مخصصة لكل طفل • توفير الخدمات للأطفال مجانًا • توفير الوصول إلى الرعاية البديلة في حالات الطوارئ والرعاية البديلة طويلة المدى، إذا لزم الأمر، سواء في وجود أو عدم وجود أحد الوالدين/مقدم الرعاية، حسب الاقتضاء، بما يتسق مع المبادئ التوجيهية للرعاية البديلة للأطفال • تيسير الوصول إلى تمثيل الأطفال، عند اللزوم، مثل الوصي (القانوني) إذا كان الطفل غير مصحوب بأحد الوالدين • ضمان الإحالات الفورية وتيسير الوصول إلى الخدمات اللازمة، مثل حماية الطفل للاستجابة للمسائل المتعلقة بالوصاية والرعاية الصحية والتعليم
10.2 الإتاحة	• توفير الخدمات المناسبة للسن والمراعية للأطفال والصديقة لهم، وبما يتسق مع المعايير الدولية • ضمان تلقي الموظفين للتدريب على الإجراءات المراعية للأطفال والصديقة لهم

الخدمات الأساسية: ١١. معلومات المجتمع المحلي، والتعليم والتوعية المجتمعية	
عادة ما تلعب منظمات المجتمع المدني والجماعات النسائية والزعماء الدينيون للمجتمع المحلي دورًا رئيسيًا في حشد جهود المجتمع المحلي لرفع الوعي بشأن انتشار العنف ضد النساء والفتيات ودور المجتمع المحلي في الاستجابة للعنف ومنعه.	
العناصر الأساسية	المبادئ التوجيهية
11.1 المعلومات الخاصة بالمجتمع المحلي	• ضمان أن تتضمن معلومات المجتمع المحلي المعلومات المتعلقة بحقوق النساء والفتيات ونطاق الخدمات المتاحة لدعمهن • ينبغي أن تتضمن معلومات المجتمع المحلي على الأقل: • المكان الذي ينبغي الذهاب إليه طلبًا للمساعدة • الخدمات المتاحة وكيفية الوصول إليها • ما يمكن توقعه، بما في ذلك القواعد والمسؤوليات والسرية • ضمان وضع معلومات المجتمع المحلي ونشرها بنطاق من الصيغ، وفي مختلف المواقع وبأسلوب مناسب للاعتبارات الثقافية ومراعي لها. ينبغي أن تتضمن المعلومات على سبيل المثال: • أن تكون متاحة باللغة/اللغات المحلية • أن تتضمن تمثيلاً تصويريًا.

11.2 تعليم وحشد المجتمع المحلي	• ضمان أن يكون تعليم المجتمع المحلي منتظمًا ودقيقًا • ضمان أن يتضمن تعليم المجتمع المحلي معلومات بشأن حقوق النساء والفتيات • استهداف فئات محددة مثل زعماء المجتمع المحلي/الزعماء الدينيين وكبار السن، لدعم تقديم الخدمة • توفير التدريب المنساب للرجال الذين يناصرون حقوق الإنسان للمرأة لكي يكونوا بمثابة قدوة وأنظمة دعم • العمل مع الأسر لضمان الدعم وإتاحة الخدمات للنساء والفتيات • العمل مع الجمعيات ووسائل الإعلام والمدارس ونوادي المجتمع المحلي الرياضية المحلية لتخصيص رسائل تعليم المجتمع المحلي واستراتيجيات نشرها • وضع بروتوكولات واضحة لدعم سلامة النساء حيث يمكن للإعلام الاتصال بهن لكي يقصصن حكاياتهن
11.3 التوعية المجتمعية	• ينبغي أن تحدد الخدمات الفئات التي يصعب الوصول إليها والضعيفة وأن يتفهم احتياجاتها المحددة • تخصيص معلومات وتعليم المجتمع المحلي للاحتياجات المحددة للفئات التي يصعب الوصول إليها والضعيفة والمهمّشة • توصيل معلومات وتعليم المجتمع المحلي بطرق مناسبة للفئات التي يصعب الوصول إليها والضعيفة والمهمّشة

الخدمات الأساسية: ٢١. المساعدة للوصول إلى الاستقلال الاقتصادي والتعافي والاستقلال الذاتي	
من المعروف أن التعرض للعنف له عواقب طويلة الأمد على صحة النساء والفتيات ورفاههن ويؤثر بصورة كبيرة على قدرتهن على المشاركة الكاملة في المجتمع. قد تتطلب النساء والفتيات مساعدة طويلة الأمد لدعم تعافيهن ولكي يعشن حياة منتجة.	
العناصر الأساسية	المبادئ التوجيهية
12.1 التوافر	• توفير الدعم المستدام للتعافي الشامل لمدة ستة أشهر على الأقل • تيسير الوصول إلى المساعدة في مجال الدخل والحماية الاجتماعية عند اللزوم • تيسير الوصول إلى التدريب المهني • تيسير الوصول إلى فرص توليد الدخل مثل التمويل الأولي لبدء الأعمال التجارية
12.2 الإتاحة	• دعم إعادة الإدماج الآمن للنساء والفتيات/الأطفال للعودة إلى المجتمع المحلي، حسب الاقتضاء، طبقًا لرغباتهن واحتياجاتهن الواضحة

3.2
المبادئ التوجيهية للعناصر التأسيسية المحددة للخدمات الاجتماعية الأساسية

الإحالة	
الوصف	المعايير
تساعد مسارات الإحالة النساء والفتيات على تلقي خدمات الدعم الموقوتة والمناسبة. يجب أن تتضمن عمليات الإحالة معايير للموافقة الواعية	• الخدمات لها برتوكولات واتفاقات بشأن عملية الإحالة مع الخدمات الاجتماعية والصحية وخدمات العدالة ذات الصلة، بما في ذلك مسؤوليات واضحة لكل خدمة • إجراءات تبادل المعلومات والإحالة بين الخدمات متسقة ومعروفة لموظفي الوكالة ويتم إيصالها بكل وضوح إلى النساء والفتيات • الخدمات لها آليات للتنسيق ولرصد فعالية عمليات الإحالة • تقوم الخدمات بالإحالة إلى خدمت محددة بالنسبة للطفل حسب الحاجة وحسب الاقتضاء

تقييم المخاطر وإدارتها	
الوصف	المعايير
تواجه النساء والفتيات مخاطر تؤثر على سلامتهن اللحظية والمستمرة. سوف تكون هذه المخاطر محددة بالنسبة للظروف الفردية لكل امرأة وفتاة. يمكن أن يؤدي تقييم المخاطر وإدارتها إلى خفض مستوى الخطر. تتضمن أفضل الممارسات في تقييم المخاطر وإدارتها النُهج المتسقة والمُنسَّقة داخل منظومات الخدمات الاجتماعية والصحية وخدمات العدالة وبين بعضها البعض.	• تستخدم الخدمات أدوات تقييم وإدارة المخاطر على وجه التحديد والمطورة للاستجابة لعنف الشريك الحميم والعنف الجنسي الذي يرتكبه شخص غير شريك • تُقيِّم الخدمات بانتظام واتساق المخاطر الفردية لكل امرأة وفتاة • تستخدم الخدمات العديد من خيارات إدارة المخاطر، والحلول وتدابير السلامة لدعم سلامة النساء والفتيات • تتلقى النساء والفتيات خطةً قائمة على نقاط القوة ومخصصة بصورة فردية تتضمن استراتيجيات لإدارة المخاطر • تعمل الخدمات مع الوكالات الأخرى بما في ذلك الخدمات الصحية وخدمات العدالة لتنسيق نُهُج تقييم المخاطر والإدارة.

الموظفين المدربين جيدًا وتطوير القوى العاملة	
الوصف	المعايير
يتطلب طاقم العمل سواء المدفوع الأجر أو المتطوع مهارات ومعارف تخصصية للاستجابة بصورة مناسبة للنساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف. يتطلب طاقم العمل فرصًا لبناء مهاراته وخبراته ولضمان استمرار تحديث معارفه ومهاراته.	• يُظهر طاقم العمل المدفوع الأجر والمتطوعون فهمًا لمدى انتشار العنف ضد النساء والفتيات وطبيعته وأسبابه • يُظهر طاقم العمل المدفوع الأجر والمتطوعون فهمًا، وخبرة في استجابات 'أفضل الممارسات' بالنسبة للنساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف • يُظهر طاقم العمل المدفوع الأجر والمتطوعون فهمًا للاستجابات المناسبة والمراعية لظروف الطفل بالنسبة للأطفال الذين يتعرضون للعنف • يتلقى طاقم العمل المدفوع الأجر والمتطوعين التحفيز والتدريب المستمر والتنمية المهنية • يتلقى طاقم العمل المدفوع الأجر والمتطوعون دعمًا وإشرافًا منتظمًا • تتضمن البرامج التدريبية وحدات تدريبية بشأن الرعاية الذاتية لطاقم العمل والمتطوعين • توفر الخدمات بيئة عملة آمنة وداعمة ومُحترمة

تنسيق النظام والمساءلة	
الوصف	المعايير
يؤدي النهج المتكامل أو متعدد القطاعات أو النهج القائم على النظم في تقديم الخدمات إلى الجمع بين نطاق من الخدمات والمنظمات التي لديها مجموعة من الأهداف المشتركة لتوفير استجابات أكثر تخصيصًا تجاه العنف ضد النساء والفتيات وحماية الأطفال يجب أن تعمل الخدمات الاجتماعية مع خدمات الصحة والعدالة وبجانبها لتقديم استجابات عالية الجودة للنساء والفتيات. تتحمل الخدمات الاجتماعية المسؤولية أمام منظومة الخدمات الأعم هذه، وتخضع لمساءلتها.	• تعمل الخدمات بأسلوب تعاون وداعم وجنبًا إلى جنب مع الخدمات الاجتماعية الأخرى ومع خدمات الصحة والشرطة والعدالة الأخرى • تقوم الخدمات بوضع بروتوكولات ومذكرات تفاهم واتفاقات، توثِّق بصورة واضحة أدوار ومسؤوليات كل وكالة، وتقوم بتحديثها بانتظام • تسعى الخدمات إلى إشراك الخدمات الاجتماعية الأخرى، ووكالات الصحة والعدالة في تطوير وتدريب القوى العاملة وفي رصد الأنشطة وتقييمها • الخدمات توثِّق وتدعو إلى حقوق النساء والفتيات والتحسينات النظامية والمساءلة

الفصل رقم 4.

الأدوات والموارد

Away From Violence: Guidelines for Setting Up and Running A Women's Refuge, 2004, WAVE Co-ordination Office, Austrian Women's Shelter Network, Vienna

Centre for Excellence for looked after children in Scotland, *Moving Forward: Implementing the Guidelines for Alternative Care for Children* 2012, http://www.unicef.org/protection/files/Moving_Forward_Implementing_the_Guidelines_English.pdf

Centre for Enquiry Into Health and Allied Themes (2012): Ethical Guidelines for Counselling Women Facing Domestic Violence. India.

Department of Social Development, Republic of South Africa (2008): 'Shelters for Victims of Domestic Violence' in Minimum Standards for Service Delivery in Victim Empowerment.

Establishing Gender-based Violence Standard Operating Procedures (SOPs) for multisectoral and inter-organisational prevention and response to gender-based violence in humanitarian settings

http://gbvaor.net/wp-content/uploads/sites/3/2012/10/Establishing-Gender-based-Standard-Operating-Procedures-SOPs-for-Multi-sectoral-and-Inter-organisational-Prevention-and-Response-to-Gender-based-Violence-in-Humanitarian-Settings-ENGLISH.doc

Local Government Association, Women's Aid et al. (UK): 'Standards and Services' in Vision for Services for Children and Young People Affected by Domestic Violence. (Pp. 13)

هيئة الأمم المتحدة للمرأة، مركز المعارف الإلكتروني لإنهاء العنف ضد النساء والفتيات http://www.endvawnow.org/en/

الوحدة رقم 5

التنسيق وحوكمته

حزمة الخدمات الأساسية للنساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف

عناصر الرعاية والمبادئ التوجيهية الخاصة بالجودة

هيئة الأمم المتحدة للمرأة
UNFPA
منظمة الصحة العالمية
50 عام UNDP
أمم صامدة. شعوب متمكنة.
UNODC
مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة
Australian Aid
spanish cooperation
EMAKUNDE
EMAKUMEAREN EUSKAL ERAKUNDEA
INSTITUTO VASCO DE LA MUJER
Euskо Jaurlaritzako erakunde autonomiadun
Organismo Autónomo del Gobierno Vasco

الوحدة رقم 5

التنسيق وحوكمة التنسيق

تضم حزمة الخدمات الأساسية خمس وحدات:

الوحدة رقم 1. نظرة عامة ومقدمة	الوحدة رقم 2. الصحة	الوحدة رقم 3. العدالة والشرطة	الوحدة رقم 4. الخدمات الاجتماعية	الوحدة رقم 5. التنسيق وحوكمة التنسيق
الفصل رقم 1: **مقدمة إلى حزمة الخدمات الأساسية** 1.1 مقدمة 1.2 السياق 1.3 الغرض والنطاق 1.4 اللغة والمصطلحات	**الفصل رقم 1:** **مقدمة إلى الخدمات الصحية الأساسية** 1.1 مقدمة 1.2 الغرض والنطاق 1.3 اللغة والمصطلحات	**الفصل رقم 1:** **مقدمة إلى خدمات العدالة والشرطة الأساسية** 1.1 مقدمة 1.2 الغرض والنطاق 1.3 اللغة والمصطلحات	**الفصل رقم 1:** **مقدمة إلى الخدمات الاجتماعية الأساسية** 1.1 مقدمة 1.2 الغرض والنطاق 1.3 اللغة والمصطلحات	**الفصل رقم 1:** **مقدمة إلى إجراءات التنسيق وحوكمة التنسيق** 1.1 مقدمة 1.2 الغرض والنطاق 1.3 اللغة والمصطلحات
الفصل رقم 2 **المبادئ المشتركة والخصائص والعناصر التأسيسية** 2.1 المبادئ 2.2 الخصائص المشتركة للخدمات الأساسية عالية الجودة 2.3 عناصر تأسيسية	**الفصل رقم 2** **إطار حزمة الخدمات الأساسية** 2.1 الإطار الكلي 2.2 الخصائص الفريدة للإطار المحدد للخدمات الصحية الأساسية	**الفصل رقم 2** **إطار حزمة الخدمات الأساسية** 2.1 الإطار الكلي 2.2 الخصائص الفريدة للإطار المحدد لخدمات العدالة والشرطة الأساسية	**الفصل رقم 2** **إطار حزمة الخدمات الأساسية** 2.1 الإطار الكلي 2.2 الخصائص الفريدة للإطار المحدد للخدمات الاجتماعية الأساسية	**الفصل رقم 2** **إطار حزمة الخدمات الأساسية** 2.1 الإطار الكلي
الفصل رقم 3 **كيفية استخدام هذه الأداة** 3.1 إطار المبادئ التوجيهية للخدمات الأساسية	**الفصل رقم 3** **المبادئ التوجيهية للخدمات الصحة الأساسية**	**الفصل رقم 3** **المبادئ التوجيهية لخدمات العدالة والشرطة الأساسية**	**الفصل رقم 3** **المبادئ التوجيهية للخدمات الاجتماعية الأساسية**	**الفصل رقم 3** **المبادئ التوجيهية للإجراءات الأساسية للتنسيق وحوكمة التنسيق**
الفصل رقم 4 **الأدوات والموارد**	**الفصل رقم 4** **الأدوات والموارد**	**الفصل رقم 4** **الأدوات والموارد**	**الفصل رقم 4** **الأدوات والموارد**	**الفصل رقم 4** **الأدوات والموارد**

شكر وتقدير

لم يكن من الممكن وضع هذه المبادئ التوجيهية إلا بفضل:

شجاعة الكثير من النساء اللاتي تعرضن للعنف وتحدثن عن تجاربهن والنشاطات، وبخاصة من المنظمات النسائية الموجودة في شتى أنحاء العالم، واللاتي مارسن الدعوة لتقديم الخدمات المناسبة والدعم للنساء اللاتي تعرضن للعنف.

جهود الحكومات التي تتخذ إجراءات نحو إنهاء العنف ضد المرأة من خلال الإصلاحات التشريعية، ومبادرات السياسات وتنفيذ برامج المنع والاستجابة.

الجهات المانحة الرئيسية لبرنامج الأمم المتحدة المشترك بشأن الخدمات الأساسية للنساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف، وحكومتا أستراليا وإسبانيا.

الممارسون والباحثون وممثلو الحكومات من مختلف القطاعات الذين حضروا وشاركوا في المشاورات الفنية العالمية بشأن تنسيق وحوكمة الخدمات الأساسية للاستجابة للعنف ضد النساء والفتيات والتي أسهمت في وضع المبادئ التوجيهية (تفاصيل المشاركين متاحة من خلال الرابط **www.endvawnow.org** وانقر على الخدمات الأساسية).

الالتزام المستمر لمنظومة الأمم المتحدة بوضع البرامج والإجراءات التي تستجيب للعنف ضد المرأة. وكالات الأمم المتحدة المشاركة في مواءمة و/أو وضع هذه المبادئ التوجيهية والتي أسهمت بوقتها ومعرفتها لضمان استمرارنا في تحسين تقديم الخدمات للنساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف. نتوجه بالشكر إلى ممثلي الوكالات لالتزامهم ومدخلاتهم: تانيا فرحة وريت غرونين (هيئة الأمم المتحدة للمرأة) ولويس مورا وأوبالا ديفي (صندوق الأمم المتحدة للسكان) وسفين بفيفير (مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة) وأفني أمين وكلوديا غارسيا مورينو (منظمة الصحة العالمية).

المستشارتان اللتان ساعدتا في وضع و/أو مواءمة المبادئ التوجيهية، السيدة شيريل توماس والسيدة هيلين روبنستاين.

جدول المحتويات

الفصل رقم 1. مقدمة 6

1.1 **مقدمة** 6

1.2 **الغرض والنطاق** 8

1.3 **اللغة والمصطلحات** 9

1.4 أهمية التنسيق والحوكمة 7

1.5 المكونات المشتركة للاستجابة المُنسَّقة 8

الفصل رقم 2. إطار حزمة الخدمات الأساسية 6

الفصل رقم 3: المبادئ التوجيهية للإجراءات الأساسية للتنسيق وحوكمته 12

3.1 المبادئ التوجيهية للتنسيق وحوكمته للخدمات الأساسية على المستوى الوطني 12

3.2 المبادئ التوجيهية للتنسيق وحوكمته للخدمات الأساسية على المستوى المحلي 18

الفصل رقم 4: الأدوات والموارد 20

الفصل رقم 1:
مقدمة

1.1 مقدمة

تهدف هذه المبادئ التوجيهية الخاصة **بالإجراءات الأساسية للتنسيق وحوكمته** إلى توفير إرشادات لكي تنفذ الخدمات الأساسية معًا سواء بطريقة رسمية أو غير رسمية لضمان توفير استجابة شاملة تركز على النساء والأطفال لجميع النساء والفتيات (ولأطفالهن إذا لزم الأمر). تركز المبادئ التوجيهية على البلدان منخفضة إلى متوسطة الدخل في البيئات المستقرة. وهي قابلة للتطبيق أيضًا في البلدان مرتفعة الدخل.

المبادئ التوجيهية هي جزء من **حزمة الخدمات الأساسية** والتي تهدف إلى إتاحة الخدمات الأساسية متعددة القطاعات عالية الجودة ومنسقة لجميع النساء والفتيات اللاتي تعرضن للعنف القائم على النوع الإجتماعي.

تعكس حزمة الخدمات الأساسية المكونات الحيوية لتنسيق الاستجابات متعددة القطاعات للنساء والفتيات اللاتي تعرضن للعنف وتشمل المبادئ التوجيهية للخدمات الصحية، وخدمات العدالة والشرطة والخدمات الاجتماعية بالإضافة إلى التنسيق وآليات الحكم.

وينبغي قراءة هذه المبادئ التوجيهية التي تختص بالإجراءات الأساسية للتنسيق وحوكمته مقترنة بالوحدة رقم **1:** نظرة عامة ومقدمة والتي تحدد المبادئ، والخصائص المشتركة والعناصر التأسيسية التي تنطبق عبر جميع الخدمات الأساسية. كما تتكامل المبادئ التوجيهية مع المبادئ التوجيهية لخدمات الصحة (الوحدة رقم **2**) وقطاعي الشرطة والعدالة (الوحدة رقم **3**) وتنسيق الخدمات الاجتماعية (الوحدة رقم **4**).

التنسيق وحوكمته

يعد النهج المتسق متعدد التخصصات والمشترك بين الوكالات في الاستجابة للعنف ضد النساء والفتيات أمرًا أساسيًا لحماية الضحايا والناجيات من عنف الشريك الحميم والعنف الجنسي من غير الشريك الحميم من التعرض للمزيد من الأذى عند الاستجابة للعنف. يمكن أن يكون للأنظمة المنسّقة المزيد من الأثر عند الاستجابة للعنف، بالإضافة إلى قدر أكبر من الكفاءة، بالمقارنة بالوكالات التي تعمل منفردة. يُقصد من هذه المبادئ التوجيهية الخاصة بحوكمة الخدمات الأساسية وتنسيقها ضمان تحقيق فوائد النهج المُنسَّق.

1.2 الغرض من المبادئ التوجيهية ونطاقها

الغرض من المبادئ التوجيهية هو دعم البلدان في تقديم الخدمات لجميع النساء والفتيات من الضحايا والناجيات من العنف، في نطاق واسع من البيئات والأوضاع.[1] المبادئ التوجيهية مصممة لضمان تنسيق الخدمات من جميع القطاعات وأن تتم إدارتها لكي تستجيب بصورة شاملة، ولضمان أن تركّز على النساء والأطفال، وأن تكون مسؤولة أمام الضحايا والناجيات وأمام بعضها البعض.

ينحصر نطاق هذه الأداة في التنسيق وحوكمته للخدمات الأساسية على المستويين الوطني والمحلي. في بعض البلدان قد تتم بعض وظائف التنسيق وحوكمته في المستويات المتوسطة من الحكومة ولكن لن يشار هنا إلا إلى المستويات الوطنية والمحلية تحقيقًا للوضوح والاتساق. تركز المبادئ التوجيهية على ضمان نهج متماسك ومشترك بين الوكالات للاستجابة للعنف ضد النساء والفتيات وحماية الضحايا والناجيات من المزيد من الأذى. على الرغم من أن المبادئ التوجيهية يمكن تطبيقها على صورٍ أخرى من العنف ضد النساء والفتيات، إلا أن الغرض الأساسي منها هو عنف الشريك الحميم، والعنف الجنسي الذي يرتكبه شخص غير شريك، بما في ذلك الاحتياجات المحددة للفتيات اللاتي قد يتلقين هذه الخدمات. يكون التركيز بصورة أساسية على الاستجابة للعنف ضد النساء والفتيات (وأطفالهن) بعد وقوع العنف من خلال اتخاذ إجراءات في المراحل المبكرة من العنف، والتدخل لمنع تكرار حدوث العنف.

1.3 اللغة والمصطلحات

التنسيق هو عنصر أساسي من عناصر الاستجابة للعنف ضد النساء والفتيات. وهو مطلوب من قِبل المعايير الدولية التي تهدف إلى ضمان أن تكون الاستجابة للعنف ضد النساء والفتيات شاملة، ومتعددة التخصصات، ومنسقة، ومنهجية، ومستدامة. وهو عملية تحكمها القوانين والسياسات. وهو ينطوي على جهد تعاوني من قِبل فِرق متعددة التخصصات وأفراد ومؤسسات من جميع القطاعات ذات الصلة لتنفيذ القوانين والسياسات والبروتوكولات والاتفاقات وللاتصال والتعاون لمنع العنف ضد النساء والفتيات والاستجابة له. يحدث التنسيق على المستوى الوطني بين الوزارات التي تلعب دورًا في التصدي لهذا العنف، وعلى المستوى المحلي بين مقدمي الخدمات على المستوى المحلي، وأصحاب المصلحة وفي بعض البلدان، في مستويات متوسطة من الحكومة بين المستويين الوطني والمحلي. كما يحدث التنسيق مستويات مختلفة من الحكومة.

العناصر الأساسية هي خصائص أو مكونات للخدمات الأسلسية التي تطبق في أي سياق، وتضمن عمل الخدمة بفعالية.

الخدمات الأساسية تتضمن مجموعة اساسية من الخدمات المقدمة من قِبل قطاعات الرعاية الصحية والخدمة الاجتماعية والشرطة والعدالة. يجب أن تضمن الخدمات، كحدٍ أدنى، حقوق وسلامة ورفاه أي امرأة أو فتاة تتعرض للعنف القائم على نوع الجنس.

العنف القائم على نوع الجنس هو «أي عمل من أعمال العنف الموجه ضد امرأة لكونها امرأة أو الذي يؤثر على النساء بصورة غير متناسبة».[2]

حوكمة التنسيق تتضمن مكونين رئيسيين. المكون الأول هو إنشاء القوانين والسياسات المطلوبة لتنفيذ ودعم تنسيق الخدمات الأساسية للقضاء على العنف ضد النساء والفتيات أو الاستجابة له. المكون الثاني هو عملية إخضاع أصحاب المصلحة للمساءلة عن تنفيذ التزاماتهم في استجاباتهم المنسقة للعنف ضد النساء والفتيات والرقابة والرصد والتقييم المستمرين لاستجاباتهم المنسقة. يتم تنفيذ الحوكمة على كل من المستويين الوطني والمحلي.

عنف الشريك الحميم هو "أكثر أنواع العنف الذي تتعرض له المرأة شيوعًا على مستوى العالم. . . ويشمل سلسلة من أعمال الإكراه جنسيًا ونفسيًا وبدنيًا التي يمارسها ضد نساء البالغات ومراهقات شركاء حميمون حاليون أو

1 لا تنطبق العناصر ومعايير الجودة والمبادئ التوجيهية على البيئات الإنسانية، والتي تتطلب مجموعة مختلفة من الاعتبارات.

2 السيداو، التوصية العامة رقم 19، الفقرة 6.

سابقون، دون موافقتهن. يشمل العنف البدني استخدام القوة البدنية أو القوة المادية أو سلاح عن قصد لإيذاء أو جرح المرأة. ويشمل العنف الجنسي الاتصال الجنسي اعتداءً، أي جعل المرأة تمارس العمل الجنسي دون موافقتها، ومحاولة الجماع أو إكماله مع امرأة مريضة أو معوقة أو تحت ضغط أو تحت تأثير المشروبات الكحولية أو مخدرات أخرى. ويشمل العنف النفسي السيطرة على المرأة أو عزلها، وإذلالها أو إحراجها. يشمل العنف الجنسي حرمان المرأة من الحصول على الموارد الأساسية والتحكم بها.»[3]

فرق الاستجابة متعددة التخصصات هي مجموعات من أصحاب المصلحة دخلت في اتفاقات للعمل بطريقة مُنسَّقة للاستجابة للعنف ضد النساء والفتيات داخل المجتمع المحلي. تركز هذه الفرق على ضمان الاستجابة الفعالة للحالات الفردية وقد تُسهِم في صنع السياسات.

العنف الجنسي الذي يرتكبه شخص غير شريك «عنف يرتكبه قريب للمرأة أو صديق، أو رجل معروف لديها، أو جار، أو زميل عمل، أو غريب».[4] وهو يشمل الإجبار على القيام بأي أعمال جنسية غير مرغوب فيها، والتحرش الجنسي والعنف المرتكب ضد النساء والفتيات بصورة متكررة من قِبل مجرم معروف لهن، بما في ذلك في المجالات العامة، وفي المدرسة وفي مكان العمل وفي المجتمع المحلي.

المبادئ التوجيهية الخاصة بالجودة تدعم تقديم وتنفيذ العناصر الأساسية من الخدمات الأساسية لضمان أنها فعالة، وذات جودة كافية وتتناول احتياجات النساء والفتيات. توفر المبادئ التوجيهية الخاصة بالجودة 'الكيفية' التي تجعل الخدمات تقدم من خلال نهج قائم على حقوق الإنسان، ومراعي للاعتبارات الثقافية ويقوم بتمكين المرأة. وهي تستند إلى المعايير الدولية وتُكملها وتعكس أفضل الممارسات المعترف بها في الاستجابة للعنف القائم على نوع الجنس.

أصحاب المصلحة هم جميع المنظمات الحكومية ومنظمات المجتمع المدني والوكالات التي لها دور في الاستجابة للعنف ضد النساء والفتيات على جميع مستويات الحكومة والمجتمع المدني. يتضمن أصحاب المصلحة الرئيسيون الضحايا والناجيات وممثليهن، والخدمات الاجتماعية وقطاع الرعاية الصحية ومقدمي المساعدة القانونية والشرطة والمدعين العموم، والقضاة ووكالات حماية الطفل، وقطاع التعليم من بين قطاعات أخرى.

الضحية / الناجية مصطلح يشير إلى النساء والفتيات اللاتي تعرضن أو يتعرضن للعنف القائم على نوع الجنس ليعكس كلاً من المصطلحات المستخدمة في العملية القانونية ووكالة هؤلاء النساء والفتيات في السعي للحصول على الخدمات الأساسية.[5]

العنف ضد المرأة يعني «أي فعل عنيف تدفع إليه عصبية الجنس، ويترتب عليه، أو يرجح أن يترتب عليه، أذى أو معاناة للمرأة، سواء من الناحية الجسمانية أو الجنسية أو النفسية، بما في ذلك التهديد بأفعال من هذا القبيل أو القسر أو الحرمان التعسفي من الحرية، سواء حدث ذلك في الحياة العامة أو الخاصة.[6]

3 دراسة الأمين العام للأمم المتحدة، الملاحظة رقم 1 أعلاه، الفقرتان 111 - 112.
4 المرجع السابق في الفقرة 128.
5 تشير دراسة الأمين العام، المذكورة في الملاحظة رقم 1 أعلاه، إلى النقاش المستمر بشأن مصطلحي الضحية والناجية. ويزعم البعض أنه ينبغي تجنب مصطلح «الضحية» نظرًا لأنه يعني ضمنيًا السلبية والضعف والاستضعاف الكامن، ولا يدرك واقع قدرة النساء على التكيف والوكالة. بالنسبة للآخرين، يمثل مصطلح «الناجية» إشكالية، نظرًا لأنه ينكر شعور التعرض للأذى الذي تتعرض له النساء اللاتي كنّ أهدافًا لجرائم العنف». لذلك، فإن هذه المبادئ التوجيهية تستخدم مصطلح «الضحية/الناجية».
6 إعلان القضاء على العنف ضد المرأة، المادة 1.

1.4 أهمية التنسيق والحوكمة

إن التنسيق وحوكمته عبارة عن مجموعة من الوظائف المتداخلة التي تتبادل المعلومات وتساعد بعضها البعض بصورة مستمرة. يتم التنسيق على المستوى الرسمي وغير الرسمي بما يتفق مع القوانين والسياسات. ولكن، ينبغي أن تستند القوانين والسياسات إلى أفضل الممارسات الموضوعة باستخدام المعايير والنظم القياسية الدولية، والأدلة والدروس المستفادة من خلال الخبرة المباشرة في التنسيق. ينبغي أن تحدد وظيفة المساءلة الخاصة بالحوكمة نقاط القوة والضعف في التنسيق وأن تؤدي إلى تعديلات تحسِّن القوانين والسياسات والممارسات.

تنبع أهمية الاستجابة المنسقة من أنها أكثر فعالية في الحفاظ على سلامة الضحايا/الناجيات من العنف وإخضاع المجرمين للمساءلة من الوضع الذي تعمل فيه مختلف قطاعات المجتمع بصورة منعزلة لمجابهة المسألة. يوفر التنسيق فوائد لكلٍ من الضحايا/الناجيات، وللوكالات والمؤسسات التي تستجيب للعنف ضد النساء ولمجتمعاتهن المحلية.

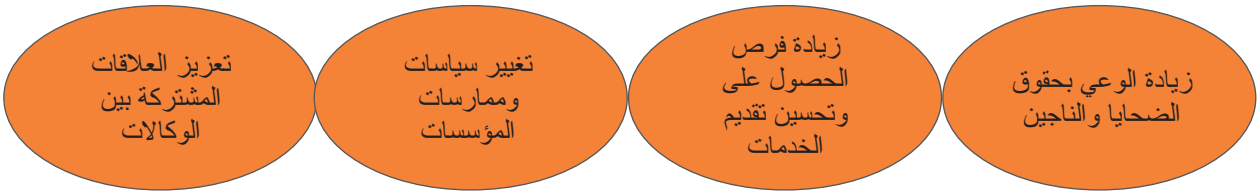
بالنسبة للضحايا/الناجيات، تؤدي الاستجابة المنسَّقة إلى زيادة الأمان، من خلال جعلهن محور أي تدخل أو استجابة مؤسسية. تتيح الاستجابة المنسَّقة للضحايا/الناجيات الوصول إلى ممارسين مزودين بالمعلومات والمهارات يشاركون معارفهم في بيئة مخصصة وداعمة. تستطيع الاستجابة المنسَّقة التعرف على الاحتياجات المتعددة للضحايا/الناجيات، والتي يمكن أن تُلبى من خلال وضع الخدمات وشبكات الإحالة في مكان واحد. يمكن أن يؤدي تبادل المعلومات بين الوكالات إلى تقليل عدد المرات التي يُطلب فيها من الضحايا والناجيات أن يروين حكاياتهن، وبالتالي يقلل من مخاطر تكرار الصدمة. إن وجود نماذج الرعاية المتكاملة يعني زيادة احتمال أن تتم تلبية احتياجات الناجية، سواء كانت احتياجات نفسية او صحة جنسية أوغيرها، بصورة شاملة. بالإضافة إلى ذلك، يمكن دمج حق المرأة في الاستقلال المالي والاجتماعي، والتي يمكن أن تقلل من خطرتعرضهن للانتهاكات في المستقبل وتُحسِّن قدراتهن على الهروب بعد حدوثه، ضمن الاستجابات المنسَّقة للعنف ضد النساء والفتيات.

إن الاستجابة المنسَّقة التي تقدمها المؤسسات والوكالات استجابة للعنف ضد النساء والفتيات وتجعلها أكثر فعالية. عن طريق الالتزام بالحد الأدنى من المعايير، يمكن للوكالات الشريكة أن تقدم استجابات أكثر اتساقًا. يعني الوضوح بشأن الأدوار والمسؤوليات أنه يمكن لكل قطاع أن يتفوق في مجال خبراته، ويُستكمل عمل كل شخص مهني من خلال عمل الوكالات الأخرى والأشخاص المهنيين الآخرين. يؤدي التنسيق مع القطاعات الأخرى إلى تحسين قدرة منظومة العدالة الجنائية على إخضاع مرتكبي الجرائم للمساءلة. تضمن البروتوكولات المشتركة اتصالات واضحة وشفافة وآليات للمساءلة بين الوكالات. يعني التنسيق إمكانية تقديم رسائل واستجابات متسقة للضحايا/الناجيات ومرتكبي الجرائم والمجتمعات المحلية. يمكن لأنظمة البيانات المشتركة أن تدعم إدارة الحالات الفردية مثل ضمان استجابة مناسبة لنتائج تقييم المخاطر المستمر، ويمكن أن تكون بمثابة مصدر معلومات لرصد البرنامج وتقييمه.

يؤدي التنسيق إلى زيادة أثر البرامج ونطاقها، بتكلفة أقل من خلال تجميع الموارد المالية والبشرية ومن خلال خفض ازدواجية الجهود. يوفر التنسيق فرصًا لتبادل الموارد والمعارف القائمة على الممارسة والابتكارات والأبحاث.

بالنسبة للمجتمعات المحلية، يُرسل التنسيق رسائل واضحة ومتسقة وموحَّدة مفادها أن العنف ضد المرأة يؤخذ على محمل الجد، سواء من خلال حماية الضحايا/الناجيات ومساعدتهن أو من خلال ردع مرتكبي الجرائم ومعاقبتهم. يمكن أن يؤدي التنسيق إلى زيادة وعي المجتمع المحلي بإتاحة الخدمات لدعم الضحايا/الناجيات وأن يرسل رسالة مفادها أنه لن يتم التهاون مع العنف ضد النساء. يوفر التنسيق فرصًا أكثر للتحدث بصراحة - بالنسبة للنساء عن تجاربهن مع العنف وبالنسبة لأفراد المجتمع المحلي، بما في ذلك الرجال والفتيان، عن أثر العنف ضد النساء عليهم وعلى أسرهم. توفر الاستراتيجيات التشاركية في المجتمع المحلي، حيث يوضع العنف ضد النساء في إطار قضايا حقوق الإنسان والمساواة، فرصًا للتعاون مع العاملين في قضايا العدالة الاجتماعية الأخرى.

1.5
المكونات المشتركة للاستجابة المُنسَّقة



عادة ما تنطوي الاستجابات المنسَّقة على مزيج من الأمور التالية	عادة ما يتم تحسين الشراكات بين القطاعات والوكالات من خلال الوسائل التالية
• إطار للتعاون متعدد القطاعات بين الوكالات • لجنة تنسيق أو هيئة لرصد التقدم المحرز ووضع السياسات • آليات لإدارة المجرمين والعمل معهم ومعاقبتهم • خدمات للناجيات، مثل الدعم في مجالات الصحة والمأوى، والدعوة، بما في ذلك إدماج سبل الانتصاف الخاصة بالحماية المدنية ضمن عملية العدالة الجنائية	• اجتماعات منتظمة وجهًا لوجه • سياسات وبروتوكولات مشتركة تضعها الوكالات الرئيسية • التخطيط المشترك للأنشطة والتدخلات • التدريب المشترك للموظفين في المنظمات/القطاعات الشريكة • تبادل المعلومات بشأن الناجيات ومرتكبي الجرائم، مع احترام الخصوصية وضمان السلامة • جمع البيانات بصورة مستمرة لرصد تقدم الحالة ونتائجها، وتحديد الممارسات الجيدة والسيئة
تتطلب الاستجابات المنسَّقة متعددة التخصصات	**قد تكون الجهة المسؤولة عن التنسيق هي**
• المشاركة الفعالة من قِبل نطاق من أصحاب المصلحة • الاتفاق بشأن أكثر الطرق فعالية للاستجابة للعنف ضد النساء • التعاون والاتصالات وتبادل المعلومات بين الوكالات	• جهة مستقلة أو وكالة متخصصة يكون دورها التنسيق بين الجهات الفاعلة الرئيسية • تحالف من الوكالات التي تلتقي بانتظام، ويُعرف أيضًا باسم المجلس، أو اللجنة أو فريق العمل • جهة رفيعة المستوى، تتضمن الوزراء و/أو التنفيذيين من المؤسسات الرئيسية

الفصل رقم 2.

إطار حزمة الخدمات الأساسية

يتضمن إطار المبادئ التوجيهية لتقديم خدمات اجتماعية أساسية عالية الجودة أربعة مكونات مرتبطة ببعضها البعض:

المبادئ والتي يستند إليها تقديم جميع الخدمات الأساسية.

الخصائص المشتركة والتي تصف نطاقًا من الأنشطة والنُهُج المشتركة عبر جميع المجالات والتي تدعم أداء الوظائف وتقديم الخدمات بفعالية.

الخدمات الأساسية والتي تحدد الحد الأدنى على الإطلاق المطلوب من الخدمات لضمان حقوق الإنسان والسلامة والرفاه لأي امرأة أو فتاة أو طفل تعرضوا لعنف الشريك الحميم و/أو العنف الجنسي الذي يرتكبه شخص غير شريك.

العناصر التأسيسية التي يجب أن توجد لدعم تقديم كل خدمة من الخدمات الأساسية.

حزمة الخدمات الأساسية: شكل الإطار الإجمالي

المبادئ	نهج قائم على الحقوق	النهوض بالمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة	مناسبة ومراعية للاعتبارات الثقافية والعمرية
	نهج يركز على الضحايا/الناجيات	السلامة أمرٌ بالغ الأهمية	مساءلة مرتكب الجريمة

الخصائص المشتركة	الإتاحة	الولوج
	التكيُف	المناسبة
	إعطاء أولوية للسلامة	الموافقة الواعية والسرية
	جمع البيانات وإدارة المعلومات	الاتصالات الفعالة
	الربط مع القطاعات والوكالات الأخرى من خلال التنسيق والإحالة	

الخدمات والإجراءات الأساسية	الصحة	العدالة والشرطة	الخدمات الاجتماعية
	1. التعرف على الناجيات من عنف الشريك الحميم 2. دعم الخط الأول 3. رعاية الجراح والعلاج الطبي العاجل 4. الفحص والرعاية للاعتداء الجنسي 5. التقييم والرعاية للصحة العقلية 6. التوثيق (طبي-قانوني)	1. المنع 2. الاتصال الأولي 3. التقييم/التحقيق 4. عملية ما قبل المحاكمة 5. عملية المحاكمة 6. مساءلة مرتكب الجريمة وجبر الضرر 7. عملية ما بعد المحاكمة 8. السلامة والحماية 9. المساعدة والدعم 10. الاتصالات والمعلومات 11. تنسيق قطاع العدالة	1. معلومات الأزمة 2. استشارات الأزمات 3. خطوط المساعدة 4. السكن الآمن 5. المساعدة المادية والمالية 6. إنشاء وثائق الهوية واستعادتها واستبدالها 7. المعلومات القانونية ومعلومات عن الحقوق، والنصيحة والتمثيل بما في ذلك الأنظمة القانونية التعددية 8. الدعم النفسي-الاجتماعي والاستشارات 9. الدعم الذي يركز على المرأة 10. خدمات الأطفال أي طفل متضرر من العنف 11. معلومات المجتمع المحلي، والتعليم والتوعية المجتمعية 12. المساعدة للوصول إلى الاستقلال الاقتصادي والتعافي والاستقلال الذاتي

التنسيق وحوكمة التنسيق	
المستوى الوطني: الإجراءات الأساسية	**المستوى المحلي: الإجراءات الأساسية**
1. القانون وصنع السياسات 2. اعتماد الموارد وتخصيصها 3. وضع المعايير وإنشاء الاستجابات المنسقة على المستوى المحلي 4. النُهُج الشاملة لاستجابة التنسيق 5. تيسير تطوير القدرات لصانعي السياسات وغيرهم من صناع القرار بشأن الاستجابات المنسقة للعنف ضد النساء والفتيات 6. رصد وتقييم التنسيق على المستويات الوطنية والمحلية	1. إنشاء هياكل رسمية للتنسيق المحلي 2. تنفيذ التنسيق وحوكمة التنسيق

عناصر تأسيسية			
	الأطر التشريعية والقانونية الشاملة	الحكم والرقابة والمساءلة	الموارد والتمويل
	التدريب وتطوير القوى العاملة	السياسات والممارسات المراعية للاعتبارات الجنسانية	الرصد والتقييم

الفصل رقم 3:

المبادئ التوجيهية للإجراءات الأساسية للتنسيق وحوكمته

تشمل المبادئ التوجيهية للإجراءات الأساسية للتنسيق وحوكمته على مستويين:

المستوى الوطني - الإجراءات بين الوزارات التي تلعب دورًا رئيسيًا في التصدي للعنف ضد النساء والفتيات
المستوى المحلي - الإجراءات بين أصحاب المصلحة على المستوى المحلي

3.1 المبادئ التوجيهية للتنسيق وحوكمته للخدمات الأساسية على المستوى الوطني

الإجراء الأساسي: 1. القانون وصنع السياسات	
تعتبر القوانين والسياسات التي تستند إلى أفضل الممارسات والمعايير والنظم القياسية الدولية، أساسية لإرشاد العمليات الرسمية وغير الرسمية التي يستند إليها التنسيق وحوكمته. وينبغي أن تستمد المعلومات من الأدلة والدروس المستفادة من خلال الخبرات المباشرة في مجال التنسيق	
العناصر الأساسية	**المبادئ التوجيهية**
1.1 القوانين والسياسات التي تتناول العنف ضد النساء والفتيات	• ضمان أن تستند جميع القوانين والسياسات إلى المعلومات المستنيرة بشأن المساواة بين الجنسين وعدم التمييز • ضمان أن تستند الاستجابات للعنف ضد النساء إلى نهج يركز على الضحية وإلى معايير حقوق الإنسان بالنسبة لسلامة الضحية ومساءلة المجرم • التصدي لجميع أشكال العنف ض النساء مع ضمان تخصيص الاستجابات طبقًا لصور العنف المحددة • ضمان نهج تشاركي/شامل حيال القانون وصنع السياسات من خلال دمج المعارف والتعليقات من الضحايا/الناجيات، والمنظمات غير الحكومية والآخرين ممَن يعملون بصورة مباشرة مع الضحية/الناجية ومرتكبي الجرائم. • إنشاء وتقوية الوكالات والمنظمات الحكومية وغيرها من الهياكل التي لها دور في الاستجابة للعنف ضد النساء • دمج خبرات مبادرات التنسيق الوطني والمحلي في صنع السياسات الوطنية.
1.2 القوانين والسياسات الخاصة بتنسيق الخدمات الأساسية على المستويين الوطني والمحلي	• إنشاء إطار قانوني وسياسي للتنسيق يستند إلى أفضل الممارسات التي تدمج الفهم المشترك للعنف ضد النساء والتي يمكن مواءمتها مع الاحتياجات القطرية. • وضع و/أو تحديث خطط العمل الوطنية لتحديد آليات وموازنات لتنسيق الخدمات الأساسية. • الإلزام بالتعاون بين الوكالات التي تتصدى للعنف ضد النساء. • تحديد مسؤوليات التنسيق المحددة للوكالات المنفردة، بما في ذلك المنظمات النسائية. • الإلزام بتبادل المعلومات المناسبة بين الوكالات التي تعطي أولوية لمساءلة المجرم ولحماية السرية للضحايا/الناجيات. • تحديد مسؤوليات توفير الموارد المالية • منع الإبلاغ الإلزامي عن الحالات الفردية بين الوكالات القائمة بالتنسيق إلا في حالات الخطر المباشر، أو الضحايا من الأطفال أو التعرض للخطر على نحو خاص.1 • الإلزام بالإتاحة الكافية لخدمات الشرطة والعدالة، والخدمات الاجتماعية وخدمات الرعاية الصحية لتلبية احتياجات الضحايا والناجيات.7

الإجراء الأساسي: 2. اعتماد الموارد وتخصيصها	
يتطلب التنسيق وحوكمته موارد مناسبة لضمان توافر الخبرات الفنية والأنظمة والعمليات والسلطة لتنفيذ الوظائف والإجراءات المطلوبة.	
العناصر الأساسية	المبادئ التوجيهية
2.1 التمويل المناسب وغيره من الموارد للتنسيق وحوكمته	• توفير الدعم المناسب، سواء من الموارد المالية أو الموظفين أو الخبرات أو الدعم الفني على المستوى الوطني لتنسيق صنع السياسات. • توفير الموارد الكافية على المستوى الوطني لتقديم وتنسيق وتمويل الخدمات وتنفيذ القوانين والسياسات بفعالية. • إعطاء أولوية للتمويل والموارد بالنسبة للمنظمات غير الحكومية والمجتمع المدني لتمكينها من تولي القيادة في توفير وتنسيق الخدمات. • تمويل الأبحاث التي تهدف إلى رصد آليات التنسيق ونتائج تقديم الخدمات المنسقة وتحديد مدى فعاليتها. • توفير مبادئ توجيهية لتقدير تكلفة تنسيق الخدمات. • إنشاء آليات لضمان توافر التمويل في الوقت المناسب. • ضمان المشاركة الواسعة والشفافية في عملية تخصيص الموازنات. • تتبع إنفاق الموارد لتعزيز المساءلة. • وضع حشد الموارد في الاعتبار حيثما كانت الموارد الرئيسية غير موجودة.
2.2 التنسيق بين جهات صنع السياسات ذات الصلة على المستوى الوطني	• تعزيز فهم مشترك بين جميع مقدمي الخدمات الأساسية لأسباب وعواقب العنف ضد النساء والفتيات. • دمج قضايا العنف ضد النساء والفتيات عبر جميع مجالات السياسات ذات الصلة بما في ذلك إنشاء وتقوية جهات القطاع العام المخصصة لحقوق المرأة. • تحديد ومجابهة العوائق التي تحول دون التنسيق الفعال على مستويات صنع السياسات وتنفيذها. • تحقيق الاتساق بين رسائل تثقيف الجمهور.

الإجراء الأساسي: 3. وضع المعايير وإنشاء الاستجابات المنسقة على المستوى المحلي
تساعد المعايير في إنشاء آليات وعمليات متسقة لدعم المساءلة والاستجابات المنسَّقة وهي هامة في توضيح التوقعات المطلوبة من الأنظمة المنسقة، وأصحاب المصلحة المشاركين في جهود التنسيق.

العناصر الأساسية	المبادئ التوجيهية
3.1 معايير إنشاء الاستجابة المنسَّقة المحلية	• اتفاق المشاركين على فهم مشترك للعنف ضد النساء والفتيات. • الاتفاق على الأهداف الأولية: سلامة الضحية، ومساءلة المجرم، ومساءلة الوكالة. • دور الضحايا والناجيات وممثليهم كقيادة للعملية و/أو مصدر معلوماتها الرئيسي دون التسبب في خطر على سلامتهم. • الاتفاق على أن مؤسسات الدولة، وليس الضحايا/الناجيات، هي المسؤولة عن التصدي للعنف. • المتطلبات الأساسية للبروتوكولات/مذكرات التفاهم للتنسيق المحلي، بما في ذلك العلاقات التعاونية وتنسيق الخدمات. • أدوار ومسؤوليات الوكالات والأشخاص المشاركين في الاستجابة المنسَّقة. • المعايير المحددة لاحتياجات الفتيات. • تخصيص الموارد للتنسيق من قِبل الوكالات المشاركة. • استخدام الموارد بكفاءة عن طريق تجنّب الازدواجية غير اللازمة في الخدمات. • مشاركة جميع الأطراف الحاسمة.8 • دور الضحايا/الناجيات وممثليهم كمصدر رئيسي للمعلومات دون التسبب في خطر على سلامتهم. • مشاركة الفئات الممثلة بشكل غير كافٍ أو المهمّشة. • تحديد المناصرين في المجتمع المحلي ودعم وتقوية جهودهم. • تعزيز وعي المجتمع المحلي بالعنف ضد النساء والفتيات وإتاحة الخدمات الأساسية.
3.2 معايير مسالة الوكالات عن التنسيق	• استخدام استراتيجيات وتدخلات آمنة وفعالة وتستند إلى أفضل الممارسات. • تحديد أدوار الوكالات المشاركة. • إجراء عمليات تدقيق داخلية وخارجية لضمان مساءلة الوكالة عن تنفيذ التنسيق. • مشاركة أصحاب المصلحة على نطاق واسع • تحديد العوائق التي تواجه السلامة والخدمات والاحتياجات غير الملباة بناءً على تعليقات الضحية/الناجية. • رصد تنسيق الاستجابة من قِبل الشرطة وقطاع العدالة، وقطاع الخدمات الاجتماعية والرعاية الصحية. • متابعة الحالات لمعرفة النتائج وتحسين الاستجابات (بما في ذلك مراجعة الوفيات لتقليل خطر حوادث القتل في المستقبل). • إنشاء نظام تتبع مشترك بين الوكالات لتيسير تبادل المعلومات ومتابعة التقدم المحرز مع الضحية/الناجية. • اعتماد وإنفاذ سلوك أخلاقي لأفراد طاقم العمل والمتطوعين في الوكالات المشاركة.
3.3 أنظمة تسجيل البيانات والإبلاغ عنها	• الاتفاق على مصطلحات مشتركة لجميع عمليات التسجيل والإبلاغ. • إلزام كل وكالة بالحفاظ على البيانات للرصد والتقييم. • الحصول على موافقة الضحايا والناجيات قبل تسجيل أية معلومات تحدد الهوية. • حماية سرية وخصوصية الضحايا والناجيات عند جمع المعلومات التي تحدد الهوية وتسجيلها والإبلاغ عنها. • السماح بإتاحة الوصول إلى المعلومات التي تحدد الهوية للأفراد والجهات ذات الحاجة الواضحة. • الاحتفاظ بالبيانات التي تحدد الهوية بصورة آمنة. • إخلاء مصدر البيانات المستخدمة لأغراض الرصد والتقييم.

الإجراء الأساسي: 4. النُهُج الشاملة لاستجابة التنسيق	
يجب أن تضمن عملية التصميم والرصد للاستجابات المنسَّقة أنها تأخذ في الاعتبار تباين تجارب واحتياجات النساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف في تصميم ورصد الاستجابات المنسَّقة وذلك من خلال تشجيع مشاركتهن في مثل هذه الأنشطة.	
العناصر الأساسية	المبادئ التوجيهية
4.1 آليات التنسيق	• فهم كيفية تأثير العنف ضد النساء والفتيات على المجتمعات المحلية المختلفة بطرق متباينة (وبخاصة النساء والفتيات اللاتي يعانين من مختلف صور التمييز) على جميع مستويات صنع السياسات والتنسيق. • وضع نماذج لرسم الخرائط/الجرد لتحديد الفئات المهمشة والضعيفة. • تضمين تمثيل الفئات المهمّشة والضعيفة في جميع مراحل صنع السياسات والتنسيق (التخطيط وصنع السياسات والتنفيذ والرصد والتقييم). • ضمان الاستماع لأصوات النساء والفتيات الصغيرات باهتمام لمعرفة نقاط الضعف الخاصة التي يواجهنها. • تخصيص الاستراتيجيات التي تستهدف القضايا المحددة التي تتعرض لها الفئات المختلفة. • الإقرار بالخطر المحتمل لمشاركة الضحايا/الناجيات ومجابهته. • تحليل البيانات لتحديد أوجه الضعف للفئات المحددة. • اعتماد عمليات لتحديد العواقب غير المقصودة لضمان دقة الافتراضات وتطوير العملية.

الإجراء الأساسي: 5. تيسير تطوير القدرات لصانعي السياسات وغيرهم من صناع القرار بشأن الاستجابات المنسقة	
سوف تتطلب المؤسسات والمنظمات وموظفيها الدعم والتدريب لضمان فعالية جهود التنسيق. يمكن أن يكون التدريب المشترك أو متعدد القطاعات فعَّالا في المساعدة على اكتساب المهنيين العاملين في قطاعات مختلفة لفهم موُحد بشأن العنف ضد النساء والفتيات وأن يتاح لهم الوصول إلى الأدلة المعاصرة بشأن الاستجابات الفعالة.	
العناصر الأساسية	المبادئ التوجيهية
5.1 تطوير القدرات	• توفير الموارد والإرشادات اللازمة لتحقيق الاستقرار التنظيمي والمالي وجودة البرامج ونموها. • توفير التدريب لصانعي السياسات الوطنية والإقليمية بشأن الاستجابة المنسَّقة للعنف ضد النساء والفتيات. • تضمين أو دمج بناء القدرات بشأن التنسيق مع مبادرات بناء القدرات الأخرى الجارية، بما في ذلك المبادرات المشتركة بين القطاعات.
5.2 معايير التدريب متعدد القطاعات والتدريب المشترك بين القطاعات	• حيثما أمكن، يُعطى لممثلي الضحية/الناجية دورًا قياديًا في وضع وتنفيذ التدريب لجميع الأنظمة والجهات الفاعلة ومقدمي الخدمات. • استناد التدريب إلى الفهم المشترك للعنف ضد النساء والفتيات والتعريفات المشتركة وكيف يُسهِم تدخل كل قطاع في تحسين سلامة الضحية/الناجية. • تعليم أساليب التنسيق الفعال. • الإلزام بأن يكون التدريب منتظمًا لضمان تضمين المعارف والممارسات الجيدة الجديدة في الاستجابات للعنف ضد النساء والفتيات.

الإجراء الأساسي: 6. رصد وتقييم التنسيق على المستويات الوطنية والمحلية
يوفر الرصد والتقييم فرصًا لفهم وتعلم كيفية عمل الأنظمة المُنسَّقة. تتيح مشاركة نتائج الرصد والتقييم تحسين الاستجابات المنسَّقة ومشاركة أصحاب المصلحة في التحسينات واتخاذ القرارات بشأنها.

العناصر الأساسية	المبادئ التوجيهية
6.1 معايير الرصد والتقييم على المستويين الوطني والمحلي	• تحديد أهداف واقعية على المدى القصير والمتوسط والطويل. • استخدام مؤشرات نوعية وكمّية لفعالية التنسيق. • إنشاء أنظمة لقياس مدى تحقيق الأهداف. • تضمين بيانات خط الأساس، حيثما أمكن، في أنظمة القياس. • تحليل نتائج الاستجابة المنسَّقة. • تحديد العوائق التي تحول دون التنسيق الناجح والحلول الممكنة لها. • تضمين الدروس المستفادة في السياسات والممارسات المستقبلية.
6.2 تبادل الممارسات الجيدة ونتائج الرصد والتقييم والإبلاغ عنها	• تحديد أفضل الممارسات والدروس المستفادة. • تحديد المشكلات والحلول الممكنة لها. • تطبيق المعلومات المستفادة من الرصد والتقييم المحليين لتوفير المعلومات لجدول الأعمال الوطني
6.3 الشفافية مع الحفاظ على السرية وتقليل المخاطر	• إتاحة المبادئ التوجيهية والمعايير والسياسات على نطاق واسع • استخدام لغة مبسَّطة في المبادئ التوجيهية والمعايير والسياسات. • إتاحة المبادئ التوجيهية والمعايير والسياسات بجميع اللغات المستخدمة في المجتمع المحلي. • إتاحة نتائج رصد عملية التنسيق وتقييمها للجمهور. • إتاحة نتائج أثر التنسيق على الفئات المهمَّشة والضعيفة بطريقة يسهل الوصول إليها بالنسبة لهذه الفئات. • تحديد مدى المشكلة في تقارير تنشر دوريًا: على سبيل المثال، إتاحة خدمات الضحايا والناجيات، واستخدام الضحية/الناجية للخدمات، وكيفية إخضاع مرتكبي الجرائم للمساءلة.

3.2
المبادئ التوجيهية للتنسيق وحوكمته للخدمات الأساسية على المستوى المحلي

الإجراء الأساسي: 1. إنشاء هيكل رسمي للتنسيق وحوكمته على المستوى المحلي	
تدعم الهياكل الرسمية للتنسيق وحوكمته على المستوى المحلي مشاركة المؤسسات والمنظمات المحلية وتمكين آليات قوية يمكن فهمها من قِبل أصحاب المصلحة والمجتمع المحلي وتخضع للمساءلة أمامهم.	
العناصر الأساسية	**المبادئ التوجيهية**
1.1 معايير التنسيق	يجب أن تضمن الهياكل الرسمية المعايير التالية: • تتسق مع معايير حقوق الإنسان الدولية. • اتباع نهج يركز على الضحية/الناجية يستند إلى حقوق الإنسان للنساء والفتيات في أن يعشن حياة خالية من العنف. • تضمين مساءلة مرتكب الجريمة.

الإجراء الأساسي: 2. تنفيذ التنسيق وحوكمته	
ينبغي أن يسترشد التنفيذ الفعّال للتنسيق وحوكمته على المستوى المحلي بخطة عمل تتسق مع الاستراتيجية على المستوى الوطني وتوضع من خلال عمليات تشاورية. سوف تدعم الاتفاقات وإجراءات التشغيل القياسية، المتبادلة بين المنظمات المشاركة والمتاحة للمجتمعات المحلية، العمل الفعال لجهود التنسيق المحلية.	
العناصر الأساسية	**المبادئ التوجيهية**
2.1 خطة العمل	ينبغي أن تحقق خطة العمل على المستوى المحلي: • الإتساق مع القوانين والاستراتيجية الوطنية ومعايير التنسيق وحوكمته. • تحديد الاحتياجات والفجوات المحلية. • يتم وضعها باستخدام عملية تشاورية يشارك فيها أصحاب المصلحة الرئيسيون، وبخاصة الضحايا/الناجيات وممثليهن. • تحديد الأولويات. • تحديد أنشطة محددة ليتم تنفيذها - بما في ذلك الخطوط الزمنية، ومسؤوليات الوكالات المنفردة، والموارد اللازمة، ومؤشرات قياس التقدم. • تحديد الموارد الممكنة وبذل الجهود للحصول عليها. • إنشاء روابط مع الاستجابات المحلية الأخرى للعنف ضد النساء والفتيات. • إطلاع جميع أصحاب المصلحة ذوي الصلة الذين لم يشاركوا في وضع خطة العمل.
2.2 الاتفاقات لعضوية الوكالة ومشاركتها في آليات التنسيق	• وضع مهمة ورؤية لآلية التنسيق بشأن الفهم المشترك للعنف ضد النساء والفتيات. • تحديد تكوين آلية التنسيق (بما في ذلك ممثلي قطاعات العدالة والخدمات الاجتماعية والرعاية الصحية والمجتمع المدني بما في ذلك الفئات المهمشة وغيرها من الأطراف ذات الصلة). • اشتراط أن يكون لممثلي الوكالة سلطة اتخاذ القرار بالنيابة عن وكالاتهم. • تحديد أدوار ومسؤوليات الممثلين. • الاتفاق على رئاسة الأعضاء ومدتها. • إنشاء جدول زمني للاجتماعات. • إنشاء عملية صنع القرار. • اعتمد عملية للمساءلة وتسوية الشكاوى. • إنشاء عملية استعراض لعمل آلية التنسيق، بما في ذلك الأطر الزمنية لإتمام العمل. • إنشاء قواعد للمجموعات (مثل السرية). • الالتزام بتبادل المعلومات مع أصحاب المصلحة ذوي الصلة الذين تم تحديدهم.

2.3 عملية إدارة الحالة/استعراض الحالة	• إعطاء الأولوية لسلامة الضحية/الناجية على الحفاظ على الأسرة أو غيره من الأهداف. • تمكين مشاركة الضحية والناجية من خلال خيارات مستنيرة (مثل الحق في تقرير الخدمات التي ترغب في الوصول إليها وما إذا كانت ستشارك في عملية العدالة). • توفير خدمات متاحة للضحايا/الناجيات تأخذ في الاعتبار الإتاحة الجغرافية والتكلفة المعقولة وإتاحة مقدمي الخدمات والمعلومات التي يسهل فهمها وما إلى ذلك. • ضمان تقييم المخاطر والتخطيط للسلامة باستمرار. • الاتفاق على الاستجابة للمخاطر المرتفعة. • ضمان إنشاء عمليات تقر باحتياجات الأطفال من ضحايا العنف، سواء بصورة مباشرة أو غير مباشرة (نتيجة العنف ضد أحد الوالدين). • ضمان تدريب مقدمي الخدمات ومهارتهم. • توفير الفرص للتدريب المشترك بين القطاعات. • ضمان استجابة حاسمة ومناسبة للعنف من قبل مقدمي الخدمات ومخالفة أوامر المحكمة.
2.4 إجراءات التشغيل القياسية لآليات التنسيق	• وضع خرائط لمقدمي الخدمة المحليين. • خلق فهم ومبادئ موحدة لتقديم الخدمة بين مقدمي الخدمة. • إنشاء بروتوكول للإحالة والتفاعلات بين مقدمي الخدمة. • إجراء التدريب عبر القطاعات طبقًا للمعايير المتفق عليها. • تطوير روابط مع الأطراف الثالثة (مثل المدارس). • ممارسة الشفافية في ظل متطلبات السرية.
2.5 وعي المجتمع المحلي بالعنف ضد النساء والفتيات	• ضمان إجراء أنشطة توعية المجتمع المحلية (على سبيل المثال، إعلانات الخدمات العامة في التليفزيون والإذاعة ورسائل وسائل التواصل الاجتماعي واللافتات وإصدارات التقارير).
2.6 الرصد والتقييم	• تحديد الغرض والنطاق والخط الزمني للرصد والتقييم. • تركيز الرصد والتقييم على أداء الاستجابة المنسَّقة في مجال العنف ضد النساء والفتيات. • تحقيق الاتساق مع إطار الرصد والتقييم الوطني. • تحديد خطوط الأساس والمؤشرات لقياس التقدم المحرز. • إلزام الوكالات بجمع وتبادل البيانات المتفق عليها. • تطوير القدرات والموارد للرصد والتقييم. • شمول الضحايا/الناجيات في عملية الرصد والتقييم. • تتبع التمويل. • إبلاغ نتائج الرصد والتقييم إلى الجهة الرقابية الوطنية أو الإقليمية. • الامتثال لمتطلبات الإبلاغ الصادرة عن الجهة رفيعة المستوى.

الفصل رقم 4.
جدول المحتويات

يتم تنفيذ البرنامج متعدد القطاعات بشأن العنف ضد النساء بالاشتراك بين حكومة بنغلاديش وحكومة الدنمارك في ظل وزارة شؤون المرأة والطفل. **http://www.mspvaw.gov.bd**

«نموذج دولوث» عبارة عن طريقة دائمة التطور للتفكير بشأن كيفية عمل المجتمع المحلي معًا لإنهاء العنف المنزلي. نموذج دولوث. منذ أوائل الثمانينات، تبتكر دولوث - وهو اسم لمجتمع محلي صغير في شمال مينيسوتا - طرقًا لإخضاع المعتدين للمساءلة والحفاظ على سلامة الضحايا. **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

وحدة وضع البرامج الخاصة بالاستجابات المنسَّقة (تصدر لاحقًا) - مركز المعارف الإلكتروني لإنهاء العنف ضد النساء والفتيات، **www.endevawnow.org**(متاح في يناير/كانون الثاني **2016**)