

الوحدة رقم 1



# نظرة عامة ومقدمة

حزمة الخدمات الأساسية للنساء  
والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف  
العناصر الجوهرية والمبادئ التوجيهية





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

# 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، وحكومتنا 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.org](http://org.endvawnow.org) 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 للالتزامهم ومدخلاتهم: نانجا فرحا وريت غرونين (هيئة الأمم المتحدة للمرأة)، أبالا ديفي ولويس مورا (صندوق الأمم المتحدة للسكان)، كلوديا غارسيا وأني أمين (منظمة الصحة العالمية)، سوكي بيفرز ونيكي بالمر وتشارلز شوفيل (برنامج الأمم المتحدة الإنمائي) وكلوديا باروني وسفين بيفير (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

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

# مقدمة إلى حزمة الخدمات الأساسية

## 1.1 مقدمة

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 مُفضَّلة 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 ومساعدتهن في أمنهن ودعمهن لمجابهة العواقب قصيرة وطويلة 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.<sup>1</sup> 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.»<sup>2</sup> يتخذ العنف القائم على النوع الاجتماعي، وهو العنف الموجه ضد امرأة لكونها امرأة أو الذي يؤثر على النساء بصورة غير متناسبة،<sup>3</sup> 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، وواد الإناث وغيرها من الممارسات الضارة. يعدّ عنف الشريك الحميم والعنف الجنسي الذي يرتكبه شخص غير شريك من بين أكثر صور العنف ضد النساء والفتيات انتشارًا وتزايدًا. يتضمن مصطلح 'العنف ضد

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 يتعرضن 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 أهداف التنمية 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

1 الأمم المتحدة (2006) دراسة الأمين العام المتعلقة 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://nsf.huridoca/huridocda/ch.unhchr.www://:http://(Symbol)

3 Opendocument?En.48.104.RES.A

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

..htm.recomm/recommendations



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»<sup>10</sup> ونتيجة لذلك، فإن ديناميات العنف ضد المرأة، وصور العنف التي تتعرض لها المرأة، وشدته وتكراره، وعواقبه، تختلف اختلافاً كبيراً عن العنف الذي يتعرض له الرجال.

يتكامل نطاق حزمة الخدمات الأساسية مع تركيز منظمة اليونسيف، والتي تعمل، من بين أشياء أخرى، على ضمان أن يعيش جميع الأطفال حياة خالية من العنف. سوف يستمر اليونسيف في تطوير إرشادات هامة واستجابات للأطفال كضحايا للعنف. تم وضع المبادئ التوجيهية، رغم قابليتها للتطبيق بصورة شاملة، بصورة محددة لكي تؤخذ في الاعتبار من قبل 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 مُكمّلة، 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 قبل 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 قبل فريق متعدد 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 دوراً 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 أساسية من الخدمات المقدمة من قبل قطاعات الرعاية الصحية والخدمة الاجتماعية والشرطة والعدالة. يجب أن تضمن الخدمات، كحد 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

10 إعلان الأمم المتحدة بشأن القضاء على العنف ضد المرأة.

امرأة لكونها امرأة أو الذي يؤثر على النساء بصورة غير متناسبة»<sup>11</sup>.

**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 معاً طبقاً للسياسات القائمة، لتحسين صحة السكان الذين يخدمونهم.<sup>12</sup>

**مقدم الرعاية الصحية** هو فرد أو منظمة تقدم خدمات الرعاية الصحية بطريقة منهجية. قد يكون مقدم الرعاية الصحية من أخصائيي الرعاية الصحية، أو عامل في مجال الصحة في المجتمع المحلي أو 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.<sup>13</sup>

**عنف الشريك الحميم** هو «أكثر أنواع العنف الذي تتعرض له المرأة شيوعاً على مستوى العالم. . . ويشمل سلسلة من أعمال الإكراه جنسياً ونفسياً وبدنياً التي يمارسها ضد نساء البالغات ومراهقات شركاء حميمون حاليون أو سابقون، دون موافقتهم. 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 موعوقة أو تحت ضغط أو تحت تأثير المشروبات الكحولية أو مخدرات أخرى. ويشمل العنف النفسي السيطرة على المرأة أو عزلها، وإذلالها أو إجراجها. يشمل العنف الاقتصادي حرمان المرأة من الحصول على الموارد الأساسية والتحكم بها»<sup>14</sup>.

**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، اعتماداً على احتياجاتها. فقد تطلب أياً من خيارات العدالة المختلفة، والتي تتراوح ما بين الإبلاغ وتقديم الشكاوى 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.

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.

للحصول على الخدمات الأساسية.<sup>16</sup>

**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.<sup>17</sup>

**فرق الاستجابة متعددة التخصصات** هي مجموعات من أصحاب المصلحة دخلت في اتفاقات للعمل بطريقة مُنسقة للاستجابة للعنف ضد النساء والفتيات داخل المجتمع المحلي. تركز هذه الفرق على ضمان الاستجابة الفعالة للحالات الفردية وقد تُسهّم 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".<sup>15</sup> وهو يشمل الإكراه على القيام بأي أعمال جنسية غير مرغوب فيها، والتحرش الجنسي والعنف المرتكب ضد النساء والفتيات بصورة متكررة من قِبَل 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 وتُكمّلها 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 يتعرضن للعنف الخدمات المقدمة من الحكومة أو الممولة منها (ولذا فإنها تعرف باسم الخدمات العامة) أو مقدمة من قِبَل 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 وممثلين، 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 يتعرضن أو يتعرضن للعنف القائم على نوع الجنس ليعكس كلاً من المصطلحات المستخدمة في العملية القانونية ووكالة هؤلاء النساء والفتيات في السعي

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

17 إعلان القضاء على العنف ضد المرأة، المادة 1.

15 المرجع السابق، في الفقرة 128.

# 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 لا بد 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.

ويمثل 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.

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<sup>18</sup> واتفاقية حقوق الطفل عام 1989<sup>19</sup> إطارًا يستند إلى حقوق الإنسان.

يحدد إعلان القضاء على العنف ضد المرأة عام 1993<sup>20</sup>، وإعلان ومنهاج عمل بيجين عام 1995<sup>21</sup>، 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 المُحدثة والتدابير العملية للقضاء على العنف ضد المرأة في مجال منع الجريمة والعدالة الجنائية»<sup>22</sup> توصيات واسعة تغطي قضايا العدالة الجنائية الموضوعية والإجرائية والتنشغيلية مع الإقرار بأهمية الاستجابة الشاملة والمنسقة ومتعددة التخصصات.

توفر الاستنتاجات المتفق عليها<sup>23</sup> والتي اعتمدها لجنة وضع المرأة في دورتها السابعة والخمسين المزيد من الإرشادات لإنشاء خدمات متعددة القطاعات شاملة ومنسقة ومتعددة التخصصات ومتاحة ومستدامة لجميع الضحايا والناجيات من جميع صور العنف ضد النساء والفتيات.

## 2.1 المبادئ

المبادئ المقاطعة 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 النهج 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 تولى الأولوية لسلامة ورفه النساء والفتيات ولمعاملة النساء والفتيات بكرامة واحترام وحساسية. كما يدعو أيضًا إلى أعلى معايير

18 قرار الجمعية العامة رقم 180/34.

19 قرار الجمعية العامة رقم 25/44.

20 قرار الجمعية العامة رقم 104/48.

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 457/65، المرفق.

## 2.2 الخصائص المشتركة للخدمات الأساسية عالية الجودة

تتقاسم الخدمات الأساسية نطاقاً 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
- التكيف
- المناسبة
- إعطاء أولوية للسلامة
- الموافقة الواعية والسرية
- التواصل الفعال والمشاركة من قبل 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 الشرطية بالكم والجودة الكافية لجميع الضحايا والناجيات من العنف بغض النظر عن مكان إقامتهن أو جنسيتهن أو انتمائهن العرقي أو طائفتهم أو طبقتهم أو حالتهم من حيث الهجرة أو اللجوء أو وضعهن بالنسبة للشعوب الأصلية أو العمر أو 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.
- تقدّم الخدمات لكي تصل إلى جميع السكان، بما في ذلك الأكثر إقصاءً والأبعد والأكثر ضعفاً وتهميشاً بدون أي نوع من التمييز وبغض النظر عن ظروفهم الفردية وتجارب حياة النساء والفتيات والتي تشمل العمر والهوية والثقافة والتوجه الجنسي والهوية الجنسية والانتماء العرقي وتفضيلات اللغة.
- يُنظّم 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.

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

### 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 وتجارب الحياة الخاصة بالنساء والفتيات مع أخذ أعمارهن وهويتهم وثقافتهم وتوجهاتهن الجنسية وهويتهم الاجتماعية وانتمائهم العرقي وتفضيلاتهم اللغوية في الاعتبار. يجب أيضاً أن تستجيب الخدمات الأساسية بصورة مناسبة إلى النساء والفتيات اللاتي يواجهن صوراً متعددة من التمييز - ليس فقط لأنها امرأة، ولكن بسبب عرقها أو إثنيتهن أو طبقتها الاجتماعية أو توجهها الجنسي أو دينها أو إعاقتها أو حالتها الاجتماعية أو وظيفتها أو خصائص أخرى - أو بسبب أنها قد تعرضت للعنف.

### تركز على الضحايا/الناجيات

تضع النهج 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.

### مساعدة مرتكب الجريمة

تتطلب مساعدة 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 وتيسير 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.

## الإتاحة

تتطلب الإتاحة أن تكون الخدمات متاحة لجميع النساء والفتيات دون تمييز. ويجب أن تكون متاحة مادياً (الخدمات داخل مكان آمن لجميع النساء والفتيات)، ومتاحة اقتصادياً (بسرعة معقولة) ومتاحة لغوياً (المعلومات مقدمة بصيغ متعددة).

## 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 يتقمن خيارتهن بصورة كاملة.
- النساء والفتيات مُمكنات ليشعرن بالقدرة على مساعدة أنفسهن وطلب المساعدة.
- تُحترم 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 النهج المنسقة والمُنسقة داخل القطاعات الاجتماعية والصحية والشرطة 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.
- تُقيم الخدمات بانتظام واتساق المخاطر الفردية لكل امرأة وفتاة.
- تستخدم الخدمات العديد من خيارات إدارة المخاطر، والحلول وتدبير 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 نهج 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 تحترمنهن.

## 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 إدارياً، 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، شفوية وكتابية وإلكترونية) وصديقة للمستخدم وبلغة واضحة لتعظيم الإتاحة وللوفاء باحتياجات مختلف الفئات المستهدفة.

## التكثيف

يجب أن تترك 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 سرّيتها؛ وتراعي احتياجاتها ووجهات نظرها؛ وتقلل من الإيذاء الثانوي.<sup>24</sup>

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

## المبادئ التوجيهية

- يجب ألا يصدر مقدمو الخدمات أحكاماً 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 طبقاً 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 تساعدن على اتخاذ قراراتهن بأنفسهن.

### الموافقة الواعية والسرية

يجب تقديم جميع الخدمات الأساسية بطريقة تحمي خصوصية المرأة أو الفتاة، وتضمن سربيتها، ولا تفصح إلا عن معلومات إلا بموافقتها الواعية، إلى أقصى حد 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 (طبقاً 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 بسرية، وتُخزن بصورة آمنة.
- تتلقى النساء والفتيات الدعم لكي يتفهمن خياراتهن وتداعيات الإفصاح بصورة كاملة.
- يتفهمن مقدمو الخدمة مسؤولياتهم فيما يتعلق بالسرية، ويمتثلون لها.

### جمع البيانات وإدارة المعلومات

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

## المبادئ التوجيهية

- ضمان وجود نظام موثق ومؤمن لجمع وتسجيل وتخزين جميع المعلومات والبيانات.
- جميع المعلومات عن النساء والفتيات اللاتي يتلقين الخدمات تُخزن بصورة آمنة بما في ذلك: ملفات العمليات والتقارير القانونية والطبية وخطط الأمان.
- ضمان جمع البيانات الدقيقة من خلال دعم الموظفين لفهم واستخدام أنظمة جمع البيانات، وإعطائهم وقتاً كافياً 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 خدمات 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. ويحثُّ 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. لا بد 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 للمواصلة 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 الذي يتم من خلال الرصد والتقييم 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 إلى جانب القطاعات الأخرى وبجانبها بطريقة متكاملة لتوفير الاستجابة الأكثر فعالية للنساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف، ينبغي ربط سياسات كل قطاع بالسياسة الوطنية.

## 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 نصف نطاقاً من الأنشطة والنهج 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 تركز على عنصر رابع: الإجراءات الأساسية للتنسيق وحوكمة التنسيق.

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

#### حزمة الخدمات الأساسية: شكل الإطار الإجمالي

المبادئ	نهج قائم على الحقوق	
	مناسبة ومراعية للاعتبارات الثقافية والعمرية	النهوض بالمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة
الخصائص المشتركة	نهج يركز على الضحايا/الناجيات	
	مساءلة مرتكب الجريمة	السلامة أمرٌ بالغ الأهمية
الخصائص المشتركة	الإنعاش	الولوج
	التكثيف	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
1. التعرف على الناجيات من عنف الشريك الحميم	1. المنع	1. معلومات الأزمة
2. دعم الخط الأول	2. الاتصال الأولي	2. استشارات الأزمات
3. رعاية الجراح والعلاج الطبي العاجل	3. التقييم/التحقيق	3. خطوط المساعدة
4. الفحص والرعاية للاعتداء الجنسي	4. عملية ما قبل المحاكمة	4. السكن الآمن
5. التقييم والرعاية للصحة العقلية	5. عملية المحاكمة	5. المساعدة المادية والمالية
6. التوثيق (طبي-قانوني)	6. مساءلة مرتكب الجريمة وجبر الضرر	6. إنشاء وثائق الهوية واستعادتها واستبدالها
	7. عملية ما بعد المحاكمة	7. المعلومات القانونية ومعلومات عن الحقوق، والنصيحة والتمثيل بما في ذلك الأنظمة القانونية التعددية
	8. السلامة والحماية	8. الدعم النفسي-الاجتماعي والاستشارات
	9. المساعدة والدعم	9. الدعم الذي يركز على المرأة
	10. الاتصالات والمعلومات	10. خدمات الأطفال أي طفل متضرر من العنف
	11. تنسيق قطاع العدالة	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	1. إنشاء هياكل رسمية للتنسيق المحلي
2. اعتماد الموارد وتخصيصها	2. تنفيذ التنسيق وحوكمة التنسيق
3. وضع المعايير وإنشاء الاستجابات المنسقة على المستوى المحلي	
4. النهج 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	

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

## الأدوات والموارد

[\\_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 المتممقة 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، كتيب 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، كتيب التشريعات بشأن العنف ضد المرأة، متاح من خلال الرابط [/vaw/daw/womenwatch/org.un.www](#) [20%20legislation%20for%Handbook/handbook20%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](#)

### 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\\_guidelines/docs/pseataaskforce/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 [.unodc.www](#) [\\_UN/reform-prison-and-justice/documents/org.aid\\_legal\\_to\\_access\\_on\\_guidelines\\_and\\_principles.pdf](#)

الصيغة المحدثة 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](#)

