



模块5

多机构合作与协调

针对受暴力侵害妇女和女童的基本服务包
核心要素和优质服务指南





模块 5

多机构合作与协调

《基本服务包》包括5个模块：

模块1.概述和简介	模块2.卫生	模块3.司法和警察	模块4.社会服务	模块5.多机构合作与协调
<p>第一章：基本服务包简介</p> <p>1.1. 简介</p> <p>1.2. 背景</p> <p>1.3. 目的和范围</p> <p>1.4. 名词和术语</p>	<p>第一章：基本卫生服务简介</p> <p>1.1. 简介</p> <p>1.2. 目的和范围</p> <p>1.3. 名词和术语</p>	<p>第一章：基本司法与警察服务简介</p> <p>1.1. 简介</p> <p>1.2. 目的和范围</p> <p>1.3. 名词和术语</p>	<p>第一章：基本社会服务简介</p> <p>1.1. 简介</p> <p>1.2. 目的和范围</p> <p>1.3. 名词和术语</p>	<p>第一章：多机构合作与协调简介</p> <p>1.1. 简介</p> <p>1.2. 目的和范围</p> <p>1.3. 名词和术语</p>
<p>第二章：共同原则、特点和基本要素</p> <p>2.1. 指导原则</p> <p>2.2 优质基本服务的共同特点</p> <p>2.3. 基本要素</p>	<p>第二章：基本服务包的框架</p> <p>2.1. 总体框架</p> <p>2.2 基本卫生服务特定框架的特点</p>	<p>第二章：基本服务包的框架</p> <p>2.1. 整体框架</p> <p>2.2. 基本司法和警察服务框架的特点</p>	<p>第二章：基本服务包的框架</p> <p>2.1. 总体框架</p> <p>2.2. 基本社会服务特定框架的特点</p>	<p>第二章：基本服务包的框架</p> <p>2.1. 总体框架</p>
<p>第三章：如何使用本工具</p> <p>3.1 基本服务指南框架</p>	<p>第三章：基本卫生服务指南</p>	<p>第三章：基本司法和警察服务指南</p>	<p>第三章：基本社会服务指南</p>	<p>第三章：多机构合作与协调指南</p> <p>3.1. 国家层面协调</p> <p>3.2. 地方层面协调</p>
<p>第四章：工具和资源</p>	<p>第四章：工具和资源</p>	<p>第四章：工具和资源</p>	<p>第四章：工具和资源</p>	<p>第四章：工具和资源</p>

致谢

这些指南的制定离不开以下各方面的贡献：

那些鼓起勇气说出自己遭受暴力侵害经历的妇女，以及主张为受暴妇女提供适当服务和支持的活动家，特别是来自全球各地妇女组织的活动家；

那些通过开展立法改革、制定政策、实施预防和应对方案而致力于消除对妇女暴力行为的政府；

澳大利亚和西班牙政府——联合国针对受暴妇女和女童基本服务全球联合项目的主要捐助方；

出席并参加了卫生部门应对暴力侵害妇女行为全球技术咨询会的跨部门从业者，研究人员和政府代表。该咨询会为这些指南以及后续工具和指导的制定作出了贡献（参加者详情见www.endvawnow.org，请点击Essential Services（基本服务））

联合国系统就制定和支持应对针对妇女暴力行为的方案和行动所作出的一贯承诺。在这些指南的修改和/或制定中，联合国机构分享了他们的经验和知识，以确保我们继续改善为受暴妇女和女童提供的服务。感谢以下机构的代表提供的意见和作出的贡献：Tania Farha和Riet Groenen（联合国妇女署），Luis Mora和Upala Devi（联合国人口基金），Claudia Garcia Moreno和Avni Amin（世卫组织），Suki Beaver，Niki Palmer和Charles Chavel（联合国开发计划署），以及Claudia Baroni和Sven Pfeiffer（联合国毒品和犯罪问题办公室）；

协助统一和合并为本服务包所编写指南的顾问Eileen Skinnider女士和Janice Watt女士。

目录

第一章：多机构合作与协调简介	6
1.1 简介	6
1.2 目的和范围	6
1.3 名词和术语	7
1.4 多机构合作与协调的重要性	8
1.5 多机构合作与协调的一般组成部分	10

第二章：基本服务包框架	11
--------------------	-----------

第三章：多机构合作与协调优质服务指南	13
3.1 国家级优质服务指南	13
3.2 地方级优质服务指南	18

第四章：工具和资源	20
------------------	-----------

第一章

多机构合作与协调简介

1.1 简介

多机构合作与协调优质服务指南是指对多机构的正式和非正式合作与协调提供指导的优质服务指南，目的是确保能向所有受暴妇女和女童（必要时还包括其子女）提供以妇女和儿童为中心的全面服务。这些优质服务指南重点关注环境稳定的中低收入国家，同时也适用于高收入国家。

所有优质服务指南都是基本服务包的组成部分，服务包的目的在于为所有遭受基于性别暴力侵害的妇女和女童提供更多机会，获得一系列基本的、优质的、协调一致的多部门服务。

基本服务包展示了为遭受暴力侵害的妇女和女童所提供的协调多部门响应机制的重要组成部分，包

括了医疗卫生服务、司法和警察服务、社会服务和多机构合作与协调机制的各类优质服务指南。

阅读多机构合作与协调优质服务指南时应结合《模块1：概述与简介》，其中列出了适用于所有基本服务的指导原则、共同特点和基本要素。本优质服务指南和对卫生服务（模块2）、司法和警察服务（模块3）及社会服务指南（模块4）互为补充。

为保护亲密伴侣暴力和非伴侣性暴力的受害者和幸存者免受进一步伤害，就必须采用多学科跨部门合作的方法来应对暴力侵害妇女和女童行为。应对暴力时，相较于各机构单独行动，协调各系统的方法会更有力量、更高效。本优质服务指南正是为了保障这类协调方法的有效性。

1.2 目的和范围

本优质服务指南的目的是支持各国在不同的环境和情形下为所有受暴妇女和女童提供服务。本优质服务指南的制定是为确保各部门的服务得到协调和管理，能以一个全面综合的方式作出响应，以妇女和儿童为中心，对受害者负责，也使各部门之间能相互负责。

本工具的范围涵盖国家级和地方级基本服务的协调及协调管理。在某些国家，多机构合作与协调的部分功能可能还会发生在中级政府层面上，不过为了信息的清晰和一致性，在此我们统称为“国家级

和地方级”。本优质服务指南的重点是：在应对针对妇女和女童的暴力行为时，要确保采取跨部门合作的方法并保护受害者免受进一步伤害。尽管本优质服务指南可能也适用于针对妇女和女童的其他形式的暴力行为，但其适用的主要情况是亲密伴侣暴力和非伴侣性暴力，同时包含了可能获取这些服务的女童的特殊需求。其关注重点主要包括：在暴力发生后对侵害妇女和女童（及其子女）的暴力行为作出响应、在暴力的最早阶段采取行动以及进行干预以防暴力再次发生。

1 这些要素、优质服务指南不适用于人道主义环境。人道主义环境需要一系列不同的考虑因素。

2 《消除对妇女一切形式歧视公约》（CEDAW）第19号一般性建议，第6段。

1.3 名词和术语

协调 (Coordination) 是就针对妇女和女童的暴力所作的响应的一项中心要素。相关国际标准对协调提出了要求, 这些标准旨在确保能就针对妇女和女童的暴力作出综合性、多学科性、协调良好、系统性和可持续性的响应。这一过程受法律 and 政策的支配。协调需要多学科团队以及来自所有相关部门的人员和机构共同努力, 通过落实法律、政策、条约、协议以及沟通与协作来预防和应对针对妇女和女童的暴力行为。国家层面的协调通过参与解决暴力问题的各部门实施, 地方层面的协调通过地方层面的服务提供者和利益攸关方实施。在一些国家中, 地方层面的协调由级别位于国家级和地方级政府之间的中层政府实施。不同层次的政府之间也会进行协调。

核心要素 (Core elements) 是指适用于任何情形, 同时能确保服务有效发挥作用的基本服务的特征或成分。

基本服务 (Essential Services) 包括由卫生、社会服务、警察和司法部门提供的一系列核心服务。这些服务必须至少能够确保任何遭受性别暴力的妇女和女童的权利、安全和福祉。

基于性别的暴力 (Gender based violence) 是“因为女人是女人而对之施加暴力, 或女人受害比例特大”。

协调治理 (Governance) 主要有两个组成部分。一是通过制定和实施相关法律和政策, 支持基本服务的协调, 消除或应对针对妇女和女童的暴力。二是让利益攸关方对以下行为负责: 在就针对妇女和女童的暴力作出协调良好的响应时履行其义务, 同时对其协调良好的响应实施持续的监督、监测和评估。在国家 and 地方层面实施治理。

亲密伴侣暴力 (Intimate partner violence) 是“世界各地的妇女遭受的最普遍的暴力形式……包括未经本人许可, 现在或以前的亲密伴侣对成年和青少年女性在性、心理和生理上的控制行为。身体暴力包括蓄意用体力、外力或器具伤害或残害妇女的行为。性暴力

包括虐待性接触、违反本人意愿的性行为, 与生病、残疾妇女或者是处于压力下或在饮酒或服用药物之后的妇女企图发生或发生性行为。心理暴力包括控制或隔离、蔑视或者羞辱妇女的行为。

多学科响应团队 (Multi-disciplinary response teams) 是指已达成协议要协调一致地应对社区内暴力侵害妇女和女童行为的利益攸关方团体。这些小组的重点是确保对个体案件的有效响应, 也可能对政策制定产生帮助。

非伴侣实施的性暴力 (Non-partner sexual violence) 是“指来自亲戚、朋友、熟人、邻里、同事或陌生人的暴力侵害”。包括通常由为妇女所熟知的罪犯在公共场所、学校、工作场所或社区强迫妇女和女童进行的任何不受欢迎的性行为、性骚扰和暴力侵害。

优质服务指南 (Quality guidelines) 是支持执行和实施基本服务的核心要素, 以确保其有效、优质, 满足妇女和女童的需要。质量指南以人权、文化背景和妇女赋权为基础, 指导如何提供服务。指南以国际标准为基础并进行补充, 反映应对性别的暴力的公认最佳做法。

利益攸关方 (Stakeholders) 是指对针对妇女和女童的暴力作出响应的政府和公民社会组织与机构。关键利益攸关方包括受害者和幸存者及其代表、社会服务部门/机构、卫生部门、法律援助提供者、公检法、儿童保护机构和教育部门等。

受害者/幸存者 (Victim/survivor) 是指经历过或正在经历基于性别的暴力侵害的妇女和女童, 这一表述既反映了法律程序中使用的术语, 也反映了这些妇女和女童寻求基本服务的能动性。

针对妇女的暴力 (Violence against women) 指“对妇女造成或可能造成身心方面或性方面的伤害或痛苦的任何基于性别的暴力行为, 包括威胁进行这类行为、强迫或任意剥夺自由, 而不论其发生在公共生活还是私人生活中”。

3 《联合国秘书长研究报告》, 前注1, 第111-112段。

4 同上, 第128段。

5 联合国:《秘书长关于侵害妇女的暴力行为的深入研究》, 2006年, A / 61/122 / Add.1。该报告注意到围绕“受害者”和“幸存者”这两个术语展开的持续辩论。一些人建议应该避免使用“受害者”这一术语, 因为它暗示着被动性、软弱性和

固有的脆弱性, 并且否定了妇女具有应变性和能动性这一现实。另一些人则认为“幸存者”这一术语也有问题, 因为它否定了曾经成为暴力犯罪目标的妇女所经历过的受害感。因此, 这些指南使用了“受害者/幸存者”一词。

6 《消除对妇女的暴力行为宣言》, 1993年, 第1条。

1.4 多机构合作与协调的重要性

多机构合作与协调是相互交织且能持续地相互支持和协助的两个功能。合作与协调的过程既可以是正式的，也可以是非正式的，需要受到法律和政策约束。不过，这些法律和政策都应基于使用国际标准、规范得出的最佳实践，证据或以及直接经历过的教训。合作与协调的问责职能应指出协调的优势和劣势，并且促成加强法律、政策和实践的调整。

合作与协调之所以重要，是因为相较于社会各界孤立地处理这类问题的做法，保护受害者/幸存者免受暴力侵害并控告罪犯的做法会更加有效。协调不仅有利于受害者/幸存者，也有利于应对针对妇女的暴力行为的机构、组织及社区。

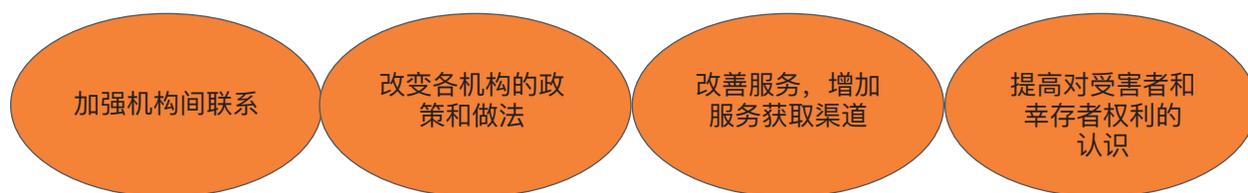
对受害者/幸存者而言，合作与协调将他们当作所有干预或机构响应措施的核心，能带来更高的安全性。合作与协调能为受害者/幸存者提供一个支持他们的专属环境，使他们能获得那些掌握信息和技巧的实践者们所分享的知识。合作与协调能识别受害者/幸存者的多重需求，并通过共同服务和转介网络来予以满足。机构间的信息共享可以减少要求受害者和幸存者进行自述的次数，从而降低再伤害的风险。综合服务模式意味着受害者/幸存者的社会心理、性健康和其他健康需求更可能得到全面解决。此外，我们还可将妇女享有财务和社会自主权的权利纳入对遭受暴力侵害的妇女和女童的协调对策中，从而减少其未来遭受虐待的风险，提高其在事件发生后的逃脱能力。

合作与协调有利于那些应对暴力侵害妇女行为的机构和组织，使他们的工作更有效。仅仅遵守最低标准，合作机构就能提供更加一致的对策。大家对角色和责任的明晰，意味着每个部门都能专注在其专业领域，提供出色的表现，每位专业人士的工作都会与其他机构和专业人员的工作相辅相成。与其他部门的合作与协调增强了刑事司法系统追究施暴者责任的能力。共享协议能确保各机构间有着清晰透明的沟通 and 问责。合作与协调意味着受害者/幸存者、施暴者和社区始终都能获得一致的信息和响应。数据共享系统能支持个案管理，例如：保证对持续风险评估的结果做出适当响应，也可以作为计划监控和评估的信息来源。

通过汇集财力和人力资源，减少重复工作，协调能带来更大影响并扩展项目的覆盖范围。协调提供了共享资源、实践知识以及创新和研究的机会。

对社区而言，通过保护和协助受害者/幸存者、遏制和惩罚施暴者，合作与协调能传递出明确、一致、统一的信息，即：我们一定会严肃对待侵害妇女的暴力行为。合作与协调可以使社区更加了解为支持受害者/幸存者所提供的服务，传递出对暴力侵害妇女行为零容忍的信息。合作与协调会为遭受暴力经历的妇女提供更多的发声机会，让社区成员，包括成年男子和男童，了解暴力侵害对妇女及其家庭的影响。参与性社区策略会将针对妇女的暴力行为看作是人权和平等问题，这样也有机会与其他致力于解决社会正义问题的机构和工作人员进行合作。

1.5. 多机构合作与协调的一般组成部分



合作与协调通常包括以下组合：	部门和机构之间的合作关系往往能通过以下手段得到加强：
<ul style="list-style-type: none"> • 机构间多部门合作框架。 • 一个负责监督进展和制定政策的协调委员会或机构。 • 管理、应对和制裁罪犯的各种机制。 • 为幸存者提供的服务，例如：医疗卫生、住房和宣传支持等等。包括将民间保护补救措施与刑事司法程序相结合。 	<ul style="list-style-type: none"> • 定期的面对面会议。 • 由主要机构共同制定的政策和协议。 • 联合规划活动和干预措施。 • 合作组织/部门工作人员的联合培训。 • 在尊重隐私且确保安全的同时，分享幸存者和施暴者的相关信息。 • 持续的数据收集，用于监测个案进展和结果，以及鉴定某些实践的优劣。
协调的多学科响应需要	负责协调的机构可能是
<ul style="list-style-type: none"> • 一系列利益攸关方的积极参与。 • 对如何最有效地应对暴力侵害妇女行为达成共识。 • 机构之间的协作、沟通和信息共享。 	<ul style="list-style-type: none"> • 一个能协调关键部门的独立机构或专业机构。 • 一个定期会面的机构联盟，可能是理事会、委员会或工作小组。 • 关键机构的部长和/或主管参与的高级别组织。

第二章

基本服务包框架

提供优质基本社会服务的指南框架包含以下4个相互关联的组成部分：

- 指导原则：提供基本服务的原则。
- 共同特点：描述一系列活动和方法的共同特点，这些活动和方法在所有领域都是常见的，并且为服务的有效提供和运作提供支持。
- 基本服务：规定了确保任何遭受亲密伴侣暴力和/或非伴侣实施的性暴力的妇女或青春期女童的人权、安全和福祉所需的最低限度服务的基本服务。
- 基本要素：必须具备才能所有基本服务和行动中提供优质服务的基本要素。

基本服务包：总体框架图

指导原则	基于权利的方法	促进性别平等和妇女赋权	在文化和年龄方面适合且敏感
	以受害者/幸存者为中心的方法	安全至上	施暴者问责
共同特点	可获得性	可及性	
	适应性	适当性	
	安全优先	知情同意和保密	
	数据采集和信息管理	有效沟通	
	通过转介和协调开展多部门合作		

基本服务和行动	司法和警察服务	社会服务	卫生服务
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 预防 2. 初始接触 3. 评估/调查 4. 预审程序 5. 审理程序 6. 施暴者问责和赔偿 7. 审理后流程 8. 安全和保护 9. 援助和支持 10. 沟通和信息 11. 司法部门协调 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 危机信息 2. 危机咨询 3. 求助热线 4. 安全住宿 5. 物质和经济援助 6. 身份文件的创建、恢复、替换 7. 法律咨询和代理，包括各类诉讼的代理 8. 心理帮助和咨询 9. 以妇女为中心的帮助 10. 为所有受暴力影响的儿童提供的服务 11. 社区信息、教育和社区外联 12. 协助经济独立、经济恢复和经济自主 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 亲密伴侣暴力幸存者的身份识别 2. 一线救治 3. 处理外伤和紧急医疗救治 4. 性侵害检查和护理 5. 心理健康评估和护理 6. 法医检查记录

多机构合作与协调	
国家层面的基本行动	地方层面的基本行动
<ol style="list-style-type: none"> 1. 制定法律和政策 2. 调拨和分配资源 3. 为建立地方级协调机制制定标准 4. 建立广泛的协调机制 5. 提高政策制定者和决策者在针对妇女和女童暴力问题上协同合作的能力 6. 监测和评估国家及地区级的协调措施 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立本地多机构合作与协调的正式机构 2. 实施多机构合作与协调工作

基础要素	健全的立法和法律框架	治理监督和问责	资源和筹资
	培训和工作人员能力建设	具性别敏感度的政策和实践	监测和评估

第三章

多机构合作与协调优质服务指南

多机构合作与协调优质服务指南包括两个层面：

- 国家层面——在处理暴力侵害妇女和女童行为方面能发挥作用的部委间的行动。
- 地方层面——地方一级利益攸关方之间的行动。

3.1

国家层面协调指南

基本行动1：法律和政策制定

基于最佳实践及国际标准和规范的法律和政策对于指导正式和非正式的多机构合作与协调进程非常重要，但同时还应考虑到与协调相关的证据以及直接经验得出的教训。

核心要素	指南
1.1 处理针对妇女和女童的暴力行为的法律和政策	<ul style="list-style-type: none">• 确保所有法律和政策都对性别平等和反对歧视有着清晰的理解。• 确保对暴力侵害妇女行为的响应都应坚持“以受害者为中心”的理念，且遵从受害者安全和罪犯问责制的人权标准。• 处理一切形式暴力侵害妇女的行为，同时确保能对具体形式的暴力行为作出有针对性的响应。• 将受害者/幸存者、非政府组织和其他与受害者/幸存者和施暴者直接相关各方知识和反馈融合起来，确保法律和政策的制定是参与性/包容性的。• 建立并加强能在应对暴力侵害妇女行为方面发挥作用的政府机构、组织等。• 将国家和地方的协调倡议经验纳入国家政策制定。
1.2 国家及地方层面的法律和政策	<ul style="list-style-type: none">• 基于最佳实践的协调确立一个法律和政策框架，并包括对暴力侵害妇女行为的共同认识及特定的国家需求。• 制定和/或更新国家行动计划，确定协调基本服务的机制和预算。• 要求处理暴力侵害妇女行为的机构相互合作。• 确定包括妇女组织在内的单个机构在协调方面的具体责任。• 在考虑对罪犯问责和保护受害者/幸存者隐私的情况下，进行机构间的信息共享。• 确定在提供财务资源方面的责任分配。• 除非有紧急危险、儿童受害或特别容易受害的情况，禁止协调机构之间对个别案件进行强制性报告。• 为满足受害者和幸存者需求，需要有足够的警察和司法服务、社会服务和医疗卫生服务。

基本行动2：拨款和资源分配

多机构合作与协调需要足够的资源，以确保其拥有技术、制度、流程及能力去执行所要求的职能和行动。

核心要素	指南
2.1 需要充足的资金及资源	<ul style="list-style-type: none">• 国家一级为协调政策的制定提供足够的财力、人员、专业知识和技术支持。• 为国家地方级别提供足够资源，以便提供、协调、以资助各项服务，并有效执行各项法律和政策。• 为非政府组织和民间团体优先提供资金和资源，使其能够提供和协调服务。• 为各项研究提供资金支持，以监测和确认协调机制的有效性。• 提供估算成本的指引。• 建立确保资金及时到位的机制。• 确保预算分配过程的广泛参与和透明。• 跟踪资源支出，问责到人。• 如关键资源尚未到位，则特加资源调动。
2.2 政策制定相关的国家部门之间的协调	<ul style="list-style-type: none">• 促进所有服务提供者对暴力侵害妇女和女童行为的根源和后果达成共识。• 将暴力侵害妇女和女童行为问题纳入所有相关的政策领域，包括建立和强化致力于妇女权利的公共部门实体。• 识别并解决在政策制定和实施层面上进行有效协调的障碍。• 调整公众教育消息。

7 参见世界卫生组织：《世卫组织临床和政策优质服务指南——应对妇女亲密伴侣暴力和性暴力》，第40页。 http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/85240/1/9789241548595_eng.pdf。

基本行动3：为地方级合作与协调制定指南

标准有助于建立支持协调响应问责制的统一机制和流程，对于澄清对各协调系统及相关方的期望非常重要。

核心要素	指南
3.1 建立本地标准	<ul style="list-style-type: none">• 参与者一致认识到针对妇女和女童的暴力侵害行为性质。• 对关键目标达成共识：受害者安全、追究罪犯责任、机构问责。• 在不增加风险的情况下，受害者/幸存者及其代表发挥领头人、直接信息提供者的作用。• 一致认识到解决暴力问题应该由国家机构负责，而非受害者/幸存者自身。• 正式协议/备忘录是地方协调的基本要求，包括协作关系、服务协调等内容。• 参与协调响应的机构和人员的角色和责任。• 针对女童需求的特殊标准。• 参与机构承诺投入协调资源。• 避免不必要的重复服务，有效利用资源。• 所有关键方的参与。²• 代表不足的群体或被边缘化群体的参与。• 选拔社区优秀者，对他们的努力进行支持和强化。• 提高社区对暴力侵害妇女和女童行为的认识，优化基本服务。
3.2 协调机构问责的标准	<ul style="list-style-type: none">• 使用安全、有效和基于最佳实践的策略和干预措施。• 定义清楚参与机构的角色。• 进行内外部审计，确保实施协调的机构责任。• 鼓励利益攸关方广泛参与。• 据受害者/幸存者反馈，识别安全和服务障碍以及未被满足的需求。• 监测警察和司法部门、社会服务部门和医疗卫生保健部门对响应的协调。• 跟踪个案结果，并对响应措施进行改善（包括对死亡人数的回顾，降低未来死亡的风险）。• 建立机构间的追踪系统，促进机构间的信息共享，在系统中跟踪受害者/幸存者的服务进展。• 要求参与机构的工作人员和志愿者遵守道德伦理。

8 关键方包括受害者/幸存者及其代表、社会服务部门、医疗卫生部门、法律援助提供者和公检法机构。还可以包括其他政府机构或民间社会组织，如儿童保护机构和教育部门。

<p>3.3 数据的记录和报告系统</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 就所有记录和报告的常用术语达成共识。 • 为了监测和评估的目的，要求每个机构维护数据。 • 记录个人信息（PII）前，需获得受害者和幸存者的同意。 • 收集、记录和报告个人信息时，应保护受害者和幸存者的保密性和隐私。 • 只允许具有明确的可证实需求的个人和实体访问个人信息。 • 保障个人信息数据的安全。 • 用于监测和评估目的的数据必须匿名化。
---------------------------	---

基本行动4：包容性合作与协调方法

在设计和监测时，必须考虑到遭受暴力侵害妇女和女童的经历和需求的多样性，鼓励她们参与这类活动。

核心要素	指南
<p>4.1 参与机制</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 认识到侵害妇女和女童的暴力行为如何以不同的方式在政策制定和协调的各个层面影响各社区（特别是遭受多种形式歧视的妇女和女童）。 • 通过制作图表和模型，识别被边缘化群体和弱势群体。 • 在政策制定和协调的各个阶段（规划、决策、实施、监测和评估），纳入被边缘化群体和弱势群体的代表。 • 聆听年轻女性和女童的声音，特别注意她们所处的弱势地位。 • 针对不同群体所经历的具体问题提供个性化的策略方案。 • 意识到受害者/幸存者参与的潜在风险，并予以解决。 • 分析数据，识别特定群体的弱势地位。 • 想办法识别可能出现意外结果，并保障正确的假设和流程制定。

基本服务：5.促进政策制定者和其他决策者在协调方面的能力建设

为确保有效的协调工作，需要对机构、组织及其工作人员进行支持和培训。联合培训或跨部门培训可有效帮助不同部门的专业人士对暴力侵害妇女的行为达成共识，并学习当前的相关经验。

核心要素	指南
5.1 能力发展	<ul style="list-style-type: none">• 为组织稳定、财务稳定、项目质量和增长提供资源和指导。• 为国家和地方决策者们提供关于协调应对针对妇女和女童暴力行为的培训。• 包括或联合其他正在进行的能力建设举措（包括跨部门的），建设协调能力。
5.2 多学科培训标准和跨部门培训	<ul style="list-style-type: none">• 在可行的情况下，让受害者/幸存者代表在开发对所有系统的行动者和服务提供者的培训方面发挥领导作用。• 培训应该建立在对妇女和女童暴力行为、一般定义和有助于每个部门加强受害者/幸存者的安全等内容有了共同理解和共同认识的基础上进行。• 传授有效协调的技巧。• 需要定期的持续的培训，确保新知识和最佳实践能被纳入应对暴力侵害妇女和女童行为的措施中。

基本服务：6.监测和评估国家及地区级别的协调

监测和评估是理解和了解协调系统如何运作的好机会。分享监测和评估的结果有助于改进协调，让利益攸关方能参与改进，制定改进决策。

核心要素	指南
6.1 国家和地方层面的监测和评估标准	<ul style="list-style-type: none">• 制定切实可行的短期、中期和长期目标。• 为协调的有效性制定定性和定量指标。• 建立目标成就的衡量体系。• 尽可能在衡量体系中包含基线数据。• 分析协调的结果。• 识别成功协调的障碍及其可能的解决方案。• 将经验教训纳入未来的政策和实践中。
6.2 分享和报告优良实践及监测和评估结果	<ul style="list-style-type: none">• 识别最佳实践，总结经验教训。• 找出问题和可能的解决方案。• 应用从地方监测和评估中获取的信息，改善国家层面的议程。

<p>6.3 保持保密性且最小化风险的同时，保证透明度</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 制定广泛的指导方针、标准和政策。 • 在优质服务指南、标准和政策中使用非专业语言。 • 为社区提供其所需要的所有语言版本的优质服务指南、标准和政策。 • 为公众提供协调过程的监测和评估结果。 • 以被边缘化群体和弱势群体方便获取的方式向他们提供协调响应的相关研究结果。 • 在定期发布的报告中指出问题，例如：受害者和幸存者服务的可获性，受害者/幸存者对服务的使用，如何追究施暴者责任等等。
-------------------------------------	---

3.2

地方层面协调指南

<p>基本行动1: 建立本地多机构合作与协调正式结构</p>	
<p>地方多机构合作与协调的正式体系有利于地方机构和组织的参与，有助于建立能被利益攸关方和社区理解并对其负责的强大机制。</p>	
核心要素	指南
<p>1.1 协调的标准</p>	<p>必须确保正式结构包括以下标准：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 符合国际人权标准。 • 采取基于妇女和女童人权不受暴力侵犯的“以受害者/幸存者为中心”的方法。 • 包含施暴者责任追究的机制。

基本行动2：执行合作与协调

有效执行地方层面多机构合作与协调，需要由符合国家战略、通过协商制定的行动计划指引。各参与组织之间能达成共识并共享标准操作流程，这些共识和流程也要提供给各社区，从而确保本地协调工作的有效运作。

核心要素	指南
1.1 行动计划	<p>地方级行动计划应：</p> <ul style="list-style-type: none">• 遵守法律法规和政策，符合国家层面协调及协调治理的战略和标准。• 确定本地的需求和差距。• 以协商的方式来制定，主要利益攸关方，尤其是受害者/幸存者及其代表都要参与。• 确定优先事项。• 清楚列出需要开展的具体活动，包括时间表、各个机构的责任、必要资源和衡量进展的指标等等。• 确定可能的资源并努力获取。• 与当地其他应对妇女和女童暴力行为的响应建立联系。• 将此计划通知到所有未参与制定行动计划的利益攸关方。
2.2 对机构成员参与协调机制达成共识	<ul style="list-style-type: none">• 基于对侵害妇女和女童暴力行为的共同理解，制定协调机制的使命和愿景。• 确定协调机制的组成部分（包括司法、社会服务和医疗卫生部门以及民间团体代表，包括被边缘化的群体和其他相关方）。• 要求机构代表对其代表的机构有决策权。• 清楚定义各代表的角色和责任。• 清楚定义主席相关的安排和任期等事宜。• 确立会议时间表。• 建立决策流程。• 确认责任追究和投诉解决的程序。• 建立回顾和审查协调机制运作的流程，包括工作完结的时间表。• 建立团队规则（例如保密性）。• 承诺将与特定相关利益攸关方共享信息。

<p>2.3 个案管理/个案审查流程</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 将保障受害者/幸存者安全作为首要目标，列于保护家庭或其他目标之前。 • 为受害者和幸存者提供机会，帮助他们参与知情选择（例如，他们有权决定使用哪些服务，是否参与司法程序等）。 • 向受害者/幸存者提供无障碍服务时，应考虑到地理位置可达性、服务提供者的负担能力、可获性、信息是否易于理解等等。 • 确保持续开展风险评估和安全规划。 • 同意对高风险情况作出响应。 • 切实建立各类能识别受害儿童需求的流程，包括直接暴力受害的儿童或因父母暴力而受影响的儿童。 • 确保服务提供者受过培训且能熟练提供服务。 • 提供跨部门培训的机会。 • 确保能迅速恰当地对服务暴力和违反法庭命令的行为作出响应。
<p>2.4 协调机制的标准操作流程</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 列出本地的服务提供者。 • 在提供者之间达成对服务提供的共同理解和原则共识。 • 为服务提供者之间的转介和互动建立协议。 • 根据已约定的标准对各部门进行培训。 • 与第三方（例如学校）建立联系。 • 在遵守保密性要求的前提下保证透明度。
<p>2.5 社区对暴力侵害妇女和女童行为的认识</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 确保开展社区意识活动（例如，在电视和广播渠道发布服务公告、社交媒体信息、广告牌、各类报告的出版发行等）。
<p>2.6 监测和评估</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 确定监测和评估的目的、范围和时间表。 • 重点监测和评估针对妇女和女童的暴力行为的协调响应运作。 • 与国家监测和评估框架保持一致。 • 确定衡量进展的基线和指标。 • 要求机构收集并分享已约定的数据。 • 开发监测和评估的能力及资源。 • 将受害者/幸存者纳入监测和评估的过程。 • 持续筹资。 • 向国家或地区监督机构汇报监测和评估结果。 • 遵守更高级别实体的汇报要求。

第四章

工具和资源

- 孟加拉国政府和丹麦政府在妇女和儿童事务部下共同实施了“关于暴力侵害妇女行为的多部门项目”，[http:// www.mspvaw.gov.bd](http://www.mspvaw.gov.bd)。

德卢斯模式 (Duluth Model) 用不断变化的思考方式，思考社区如何共同努力来制止家庭暴力。德卢斯模式：自20世纪80年代初以来，明尼苏达州北部的小社区德卢斯成为一个创新者，不断探索问责责任人和保护受害者安全的各种方法。<http://www.theduluthmodel.org>。

南非比勒陀利亚司法宪法发展部：《关于性犯罪事件的国家政策框架管理》，<http://www.justice.gov.za/vg/sxo/2012-draftNPF.pdf>。

联合国妇女署：《制止暴力侵害妇女和女童虚拟知识中心》，<http://www.endvawnow.org/en/>。

