



HỢP PHẦN 6

HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN

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

Những yếu tố cốt lõi và Hướng dẫn về chất lượng





HỢP PHẦN 6

Hướng dẫn thực hiện

Gói dịch vụ thiết yếu bao gồm 5 hợp phần

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

Tài liệu Hướng dẫn thực hiện này là sản phẩm của Gói dịch vụ thiết yếu dành cho phụ nữ và trẻ em gái bị bạo lực: Những yếu tố cốt lõi và hướng dẫn về chất lượng dịch vụ. Tài liệu hướng dẫn có thêm cấu phần hướng dẫn thực hiện nhằm hỗ trợ các nước triển khai và thực hiện Hướng dẫn dịch vụ thiết yếu ở cấp quốc gia. Tài liệu hướng dẫn này cũng nhằm mục đích lồng ghép các Hướng dẫn trong cung cấp dịch vụ dựa trên các đặc điểm và bối cảnh địa phương. Hướng dẫn bao gồm một phụ lục kèm theo danh mục kiểm tra các công cụ hỗ trợ cụ thể cho từng ngành dịch vụ: y tế, tư pháp và hành pháp, dịch vụ xã hội, điều phối và quản trị điều phối.

* Thông tin có tại: <http://www.unwomen.org/en/digital-library/publications/2015/12/essential-services-package-for-women-and-girls-subject-to-violence>

LỜI CẢM ƠN

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

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

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

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

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

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

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

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1. GIỚI THIỆU HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN	6	PHẦN II: TIẾN TRÌNH THỰC HIỆN	16
1.1 GIỚI THIỆU	6	1. XÁC ĐỊNH ĐỐI TƯỢNG CHỊU TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN	16
1.2 BỐI CẢNH	6	2. TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ	17
1.3 MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI	7	3. XÂY DỰNG VÀ DỰ TRÙ KINH PHÍ CHO KẾ HOẠCH THỰC HIỆN	18
1.4 TỔNG QUAN CẤU TRÚC TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN	8	4. GIÁM SÁT VÀ ĐÁNH GIÁ VIỆC THỰC HIỆN	18
1.5 NGÔN NGỮ VÀ THUẬT NGỮ	8	5. TỔNG KẾT CHU KỶ VÀ ĐIỀU CHỈNH KẾ HOẠCH THỰC HIỆN	19
CHƯƠNG 2. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN	10	PHỤ LỤC: CÔNG CỤ HỖ TRỢ THỰC HIỆN	21
PHẦN I: MỘT MÔI TRƯỜNG THUẬN LỢI HỖ TRỢ CHO VIỆC THỰC HIỆN	10	PHỤ LỤC 1: BẢNG KIỂM - HỢP PHẦN 2: Y TẾ	21
1. LUẬT PHÁP VÀ CÁC KHUNG PHÁP LÝ TOÀN DIỆN	10	PHỤ LỤC 2: BẢNG KIỂM- HỢP PHẦN 3: TƯ PHÁP VÀ NGĂN CHẶN	22
2. CHÍNH SÁCH VÀ THỰC HÀNH CÓ TRÁCH NHIỆM GIỚI	11	PHỤ LỤC 3: BẢNG KIỂM- HỢP PHẦN 4: DỊCH VỤ XÃ HỘI	26
3. NGUỒN LỰC VÀ TÀI CHÍNH	12	PHỤ LỤC 4: BẢNG KIỂM - HỢP PHẦN 5: ĐIỀU PHỐI VÀ QUẢN TRỊ ĐIỀU PHỐI	31
4. TẬP HUẤN VÀ NÂNG CAO NĂNG LỰC	13		
5. QUẢN TRỊ, GIÁM SÁT VÀ TRÁCH NHIỆM GIẢI TRÌNH	13		
6. GIÁM SÁT VÀ ĐÁNH GIÁ	14		

CHƯƠNG 1.

GIỚI THIỆU HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN

1.1 GIỚI THIỆU

Năm 2015, Chương trình toàn cầu chung của Liên Hợp Quốc về Các dịch vụ thiết yếu dành cho phụ nữ và trẻ em gái bị bạo lực (“Chương trình toàn cầu”) đã đưa ra Gói dịch vụ thiết yếu dành cho phụ nữ và trẻ em gái bị bạo lực (“Gói dịch vụ thiết yếu”). Là trọng tâm của Chương trình toàn cầu, gói dịch vụ thiết yếu xác định các dịch vụ quan trọng nhất được cung cấp bởi các ngành y tế, dịch vụ xã hội, cảnh sát và tư pháp cùng với các hướng dẫn về chất lượng cho các yếu tố cốt lõi của mỗi dịch vụ thiết yếu. Gói này cũng bao gồm các hướng dẫn về việc phối hợp các dịch vụ thiết yếu và quản lý các quy trình cũng như cơ chế điều phối. Mục đích của tài liệu Hướng dẫn thực hiện là nhằm hỗ trợ cho toàn bộ quá trình thực hiện các dịch vụ thiết yếu này.

Việc phổ biến Gói dịch vụ thiết yếu để nâng cao nhận thức là rất quan trọng, nhưng chỉ riêng kiến thức thì không thể đảm bảo những dịch vụ thiết yếu này sẽ được thực hiện hằng ngày. Để triển khai hiệu quả Gói dịch vụ thiết yếu đòi hỏi phải có sự chấp thuận từ các cơ quan Nhà nước, đào tạo

1.2 BỐI CẢNH

Bạo lực với phụ nữ và trẻ em gái mang tính hệ thống, rộng khắp và có nguồn gốc sâu xa từ văn hoá. Tổng Thư ký Liên Hợp Quốc từng nhận xét bạo lực với phụ nữ và trẻ em gái lan tràn như một dịch bệnh.¹ Theo một báo cáo rà soát toàn cầu năm 2013 của Tổ chức Y tế Thế giới (WHO), 35% phụ nữ trên toàn thế giới từng bị bạo lực thể chất và/hoặc bạo lực tình dục do chồng/bạn tình hoặc bạo lực tình dục do người không phải là chồng/bạn tình gây ra.² Bạo lực đối với phụ nữ có nhiều hình thức. Bạo lực do

thường xuyên cho các nhà cung cấp dịch vụ về các cách làm hay, trách nhiệm giải trình và theo dõi hiệu quả, tính linh hoạt để đáp ứng với hoàn cảnh địa phương, và phân bổ ngân sách đầy đủ và thường xuyên.

Hơn nữa, để thực hiện thành công Gói dịch vụ thiết yếu đòi hỏi phải được lồng ghép trong bối cảnh xã hội của quyền lực pháp lý. Quá trình này sẽ quyết định cách thức các dịch vụ thiết yếu được hiểu và chấp nhận như là một phần công tác ứng phó của Nhà nước đối với bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái. Cơ sở cho quá trình chấp nhận là sự tham gia và chủ trì của các tổ chức phi chính phủ (NGOs) hoạt động về các quyền của phụ nữ.

Hướng dẫn thực hiện này sẽ được thử nghiệm trong giai đoạn thí điểm của Gói dịch vụ thiết yếu trong giai đoạn 2017-2018. Hướng dẫn này sẽ được cải tiến như một phần của hoạt động theo dõi và sàng lọc liên tục của Chương trình Toàn cầu.

chồng/bạn tình hoặc bạo lực tình dục do người không phải chồng/bạn tình gây ra là một trong những hình thức bạo lực phổ biến và ngấm ngấm nhất nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái trên thế giới. Ngoài ra, bạo lực đối với phụ nữ và trẻ em gái bao gồm sự gây hại và ngược đãi về tâm lý và cảm xúc, quấy rối tình dục, tước đoạt bộ phận sinh dục nữ, sự ngược đãi vì lời phán của phù thủy hay là kết quả thực hành ma thuật, tước đoạt phụ nữ và trẻ em gái vì danh dự, buôn bán phụ nữ và trẻ em gái, giết trẻ sơ sinh

1 Liên Hợp Quốc (2006). Báo cáo nghiên cứu của Tổng thư ký Liên Hợp quốc về Bạo lực với Phụ nữ A/61/122/Add.1.

2 WHO, Ước tính Toàn cầu và Khu vực về Bạo lực với Phụ nữ, tr. 2 (“Chỉ tính phụ nữ từ 15 tuổi trở lên, để phân biệt bạo lực với phụ nữ và lạm dụng tình dục trẻ em.” tr.12), truy cập tại http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/85239/1/9789241564625_eng.pdf.

gái và những tập quán có hại khác. Thuật ngữ “bạo lực đối với phụ nữ” bao gồm bạo lực đối với trẻ em gái, đặc biệt là những em có thể được hưởng lợi từ các dịch vụ thiết yếu được tạo ra cho phụ nữ, như được đề cập trong Hướng dẫn này.

Bạo lực với phụ nữ và trẻ em gái gây ra hậu quả nghiêm trọng và lâu dài đến hạnh phúc, sức khỏe và sự an toàn của phụ nữ và trẻ em gái. Bạo lực ảnh hưởng đến kết quả giáo dục, làm giảm năng suất lao động của phụ nữ và trẻ em gái và gây ra những hậu quả kinh tế, ảnh hưởng đến năng suất và sự phát triển của xã hội cũng như của quốc gia. Đó là một trở ngại cho sự phát triển bền vững. Đã có những cam kết rộng rãi ở cấp toàn cầu trong những thập kỷ qua để ứng phó và ngăn ngừa bạo lực đối với phụ nữ và trẻ em gái. Việc thông qua Chương trình Nghị sự 2030 về Phát triển Bền vững và đưa Mục tiêu Phát triển Bền vững (SDG) số 5, chỉ tiêu 5.2 vào để loại bỏ tất cả các hình thức bạo lực đối với phụ nữ và trẻ em gái trong cả khu vực công và khu vực tư cũng như các chỉ tiêu khác của SDG liên quan đến việc chấm dứt bạo lực đối với phụ nữ đã tái khẳng định

1.3 MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI

Mục đích của Hướng dẫn thực hiện này là đưa ra cách tiếp cận có cấu trúc cho việc lập kế hoạch và thực hiện Gói dịch vụ thiết yếu một cách có hệ thống. Việc này có mục đích nhằm hỗ trợ các quốc gia trong việc triển khai, thực hiện và thúc đẩy lồng ghép các hướng dẫn về chất lượng trong việc cung cấp dịch vụ của từng dịch vụ thiết yếu. Mọi khía cạnh thực hiện cần được tiến hành ở cấp quốc gia và cấp địa phương. Ngoài ra, Hướng dẫn này có thể được các cơ quan của Liên hợp quốc tham gia xây dựng Chương trình Toàn cầu, sử dụng, nhằm hướng dẫn cho các cơ quan này trong việc hỗ trợ các quốc gia thực hiện và để theo dõi, cải tiến và duy trì lồng ghép Gói dịch vụ thiết yếu trong cộng đồng dựa trên nhu cầu và điều kiện của địa phương, cũng như trong bối cảnh của quốc gia.

Hướng dẫn này đưa ra khuôn khổ và xác định các hoạt động chính góp phần tạo nên thành công của việc thực hiện. Hướng dẫn áp dụng được cho nhiều tổ chức cấp quốc gia liên quan đến việc cung cấp các dịch vụ thiết yếu cho phụ nữ và trẻ em gái bị bạo lực, bao gồm cảnh sát, tư pháp, y tế, dịch vụ xã hội, các cơ quan phối hợp và các tổ chức phi chính phủ

cam kết này. Tuy nhiên, nhiều phụ nữ và trẻ em gái vẫn không hoặc chưa được tiếp cận đầy đủ sự hỗ trợ và các dịch vụ giúp bảo đảm an toàn cho họ và giải quyết những hậu quả ngắn hạn và dài hạn do bạo lực gây ra. Do đó, cam kết của chính phủ về giải quyết bạo lực với phụ nữ và trẻ em gái ở cấp trung ương và cấp địa phương đóng vai trò then chốt trong việc thực hiện các mục tiêu của Chương trình toàn cầu.

Nghĩa vụ quốc tế về hành động tích cực đòi hỏi các quốc gia có biện pháp hiệu quả nhằm ngăn ngừa, điều tra và khởi tố các vụ việc bạo lực nhằm vào phụ nữ.³ Nghĩa vụ này bao gồm các biện pháp hiệu quả để ứng phó với từng vụ việc bạo lực, cũng như để giải quyết các nguyên nhân mang tính cấu trúc và hậu quả của bạo lực. Để đạt được các mục tiêu này, Nhà nước phải bảo đảm các khung chính sách và pháp luật toàn diện, hệ thống tư pháp và hành pháp có trách nhiệm giới, sự sẵn sàng của các dịch vụ y tế và xã hội, các hoạt động nâng cao nhận thức và bảo đảm chất lượng của tất cả các biện pháp can thiệp.

về quyền phụ nữ. Hướng dẫn này, giống như Gói dịch vụ thiết yếu, chủ yếu dành cho các quốc gia có thu nhập thấp và trung bình. Tuy nhiên, nó có thể được sử dụng và điều chỉnh bởi bất kỳ nước nào, tùy thuộc vào các nền văn hoá khác nhau và các cách tiếp cận truyền thống đến tư pháp, hành pháp, y tế, dịch vụ xã hội và việc điều phối.

Mặc dù ghi nhận rằng Hướng dẫn thực hiện này được thiết kế cho các quốc gia với bối cảnh khác nhau và sẽ được các nhà cung cấp dịch vụ và các ngành khác nhau sử dụng, cho nên các khái niệm trong tài liệu này được định nghĩa chung và không khuyến khích mô hình cụ thể nào. Tuy nhiên, các tổ chức nhà nước và phi nhà nước được khuyến khích áp dụng phương pháp tiếp cận đa ngành có điều phối và toàn diện, đã cho thấy có hiệu quả hơn trong việc ứng phó với bạo lực đối với phụ nữ và trẻ em gái so với cách tiếp cận riêng lẻ. Việc thực hiện thành công các dịch vụ thiết yếu đòi hỏi hành động ở tất cả các cấp chính quyền cũng như sự tham gia của các tổ chức xã hội dân sự. Vì lý do đó, Hướng dẫn này bao gồm các hoạt động thực hiện ở cả cấp trung ương và cấp địa phương.

3 Điều 4(c) Tuyên bố về Xóa bỏ bạo lực với phụ nữ A/RES/48/104(1993)

1.4

TỔNG QUAN CẤU TRÚC TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN

Hướng dẫn này áp dụng cách tiếp cận hai chiều để thực hiện Gói dịch vụ thiết yếu. Đó là 1) môi trường thuận lợi và 2) quá trình thực hiện ở cấp địa phương. Chiều này phụ thuộc vào chiều kia và không thể đạt được hiệu quả nếu không có chiều còn lại. Mặc dù các bước cho mỗi chiều được thiết kế theo một trình tự logic, những sự phức tạp của quy trình này là ở chỗ không có một chiều nào có thể thực hiện một cách đơn lẻ để đạt được thành công. Các hoạt động giữa hai chiều có thể xảy ra đồng thời và được lồng ghép với nhau. Các hoạt động sẽ gối lên nhau ngay trong và giữa các bước khác nhau. Trong mỗi bước, cần giải quyết nhiều vấn đề, bao gồm các đặc điểm tổ chức, tài trợ và phối hợp liên cơ quan.

1.5

NGÔN NGỮ VÀ THUẬT NGỮ

Điều phối là yếu tố trung tâm của sự ứng phó với bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái. Đây là yêu cầu của các chuẩn mực quốc tế nhằm bảo đảm rằng các biện pháp ứng phó với bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái là toàn diện, đa ngành, có điều phối, có hệ thống và bền vững. Đó là một quá trình được quản trị bởi luật pháp và chính sách. Điều phối bao gồm nỗ lực phối hợp của các nhóm và nhân sự trong nhiều lĩnh vực, giữa các cơ quan từ tất cả các ngành liên quan nhằm triển khai các luật, chính sách, thủ tục và thoả thuận, đồng thời truyền thông và phối hợp để phòng chống và ứng phó với bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái. Việc điều phối cần được tiếp hành ở cấp quốc gia, giữa các bộ, ngành có vai trò trong việc giải quyết loại hình bạo lực này, cũng như ở cấp địa phương giữa các nhà cung cấp dịch vụ ở địa phương, giữa các bên liên quan, và ở một số nước, việc điều phối còn được tiến hành ở các cấp trung gian giữa cấp quốc gia với cấp địa phương. Việc điều phối cũng được tiến hành giữa các cấp khác nhau của chính quyền, bao gồm một loạt những dịch vụ cốt lõi được các ngành y tế, dịch vụ xã hội, tư pháp và hành pháp thực hiện. Ở mức tối thiểu, các dịch vụ cần phải bảo đảm các quyền, sự an toàn và sức khoẻ của tất cả phụ nữ và trẻ em gái từng bị bạo lực trên cơ sở giới.

Bạo lực trên cơ sở giới là “mọi hành vi bạo lực nhằm vào cá nhân phụ nữ vì người đó là phụ nữ hoặc có tác động lớn đến phụ nữ nói chung”. (CEDAW, Khuyến nghị chung số 19, đoạn 6.)

Phần I của Hướng dẫn này mô tả các yếu tố tạo thuận lợi có thể ảnh hưởng đến việc thực hiện và duy trì sự cung cấp các dịch vụ thiết yếu trong khi Phần II mô tả cách phát triển một kế hoạch hành động cho việc thực hiện. Là một công cụ toàn cầu, Hướng dẫn này chỉ đơn giản cung cấp tổng quan về các bước cơ bản và thiết yếu để thực hiện Gói dịch vụ thiết yếu. Sẽ cần phải có những hành động chi tiết hơn nữa ở cấp quốc gia, điều đó phụ thuộc vào thực trạng pháp luật, xã hội và kinh tế hiện tại cũng như năng lực thể chế. Trong cuốn Hướng dẫn này và trong các bảng kiểm của từng lĩnh vực tại phần phụ lục, các công cụ và nguồn lực khác được nhấn mạnh nhằm cung cấp thêm thông tin để xem xét trong những bước chi tiết hơn.

Các chính sách và thực tiễn có trách nhiệm giới là các chính sách và thực tiễn có tính đến các vai trò xã hội khác nhau của nam giới và phụ nữ dẫn đến những nhu cầu khác nhau của phụ nữ và nam giới. (Kabeer N. *Chính sách và chương trình có hiểu biết về giới: góc nhìn từ các quan hệ xã hội. Trong Tài liệu lập kế hoạch giới trong các cơ quan phát triển: ứng phó với thách thức do Macdonald M biên tập. Oxford, Oxfam, 1994.*)

Hệ thống y tế chỉ (i) mọi hoạt động mà mục đích chính là tăng cường, phục hồi và/hoặc duy trì sức khoẻ; (ii) con người, thể chế và nguồn lực được sắp xếp phù hợp với các chính sách đã được xây dựng, nhằm cải thiện sức khoẻ của cộng đồng dân cư mà hệ thống y tế phục vụ. (WHO, *Tăng cường Hệ thống Y tế: Bảng thuật ngữ.*)

Thực hiện có nghĩa là lập kế hoạch và tiến hành các hoạt động được nêu trong Hướng dẫn cho từng dịch vụ thiết yếu một cách bền vững và hiệu quả để đáp ứng nhu cầu của phụ nữ và trẻ em gái đã từng là đối tượng bị bạo lực, bao gồm cả việc đảm bảo người phạm tội phải chịu trách nhiệm giải trình.

Cơ sở hạ tầng là công trình, cơ cấu tổ chức và cơ sở vật chất. Trong khuôn khổ Chương trình toàn cầu và Hướng dẫn này, cơ sở hạ tầng bao gồm các phương tiện, thiết bị, cơ sở giáo dục, dịch vụ công nghệ, hỗ trợ về mặt tổ chức và tài chính thiết yếu.

Hệ thống tư pháp theo mục đích của Hướng dẫn này có nghĩa là những hệ thống pháp lý thuộc trách nhiệm của Nhà nước và các cơ quan nhà nước. Đó là luật pháp do nhà nước bảo đảm, và các cơ quan như công an, cơ quan tố tụng, tòa án, các chương trình cải tạo (ví dụ như quản chế và cải tạo không giam giữ) và trại giam có trách nhiệm thực thi và áp dụng pháp luật của Nhà nước và thực thi hình phạt đối với những vi phạm pháp luật.

Diễn trình tư pháp bắt đầu từ khi nạn nhân/ người trải qua bạo lực bước vào hệ thống cho đến khi vấn đề kết thúc. Con đường mà phụ nữ đi sẽ khác nhau, phụ thuộc vào nhu cầu của người đó. Người phụ nữ có thể theo đuổi các lựa chọn tư pháp khác nhau, từ việc trình báo hoặc khiếu nại, từ đó dẫn tới điều tra và truy tố hình sự, hoặc tìm kiếm sự bảo vệ, và/hoặc theo đuổi vụ kiện dân sự gồm việc ly hôn và giành quyền nuôi con và/hoặc đòi bồi thường cho những tổn hại đối với cá nhân hoặc tổn hại khác, kể cả bồi thường Nhà nước ngay tức thì hoặc sau này.

Các nhóm ứng phó đa ngành là các nhóm gồm các bên liên quan thống nhất cùng làm việc trên cơ sở có sự điều phối để ứng phó với bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái trong cộng đồng. Các nhóm này tập trung vào việc bảo đảm các ứng phó có hiệu quả đối với các trường hợp riêng lẻ và có thể đóng góp vào quá trình xây dựng chính sách.

Các dịch vụ xã hội ứng phó với bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái tập trung vào nạn nhân/người trải qua bạo lực. Các dịch vụ này đóng vai trò không thể thiếu trong việc giúp phụ nữ phục hồi sau khi bị bạo lực, tăng quyền năng cho họ và ngăn ngừa bạo lực tái diễn. Trong một số trường hợp, các dịch vụ này còn kết hợp cùng với các cấu phần cụ thể khác của xã hội hoặc cộng đồng làm thay đổi thái độ và quan niệm về bạo lực. Các dịch vụ xã hội bao gồm, nhưng không chỉ giới hạn ở việc cung cấp tư vấn tâm lý-xã hội, hỗ trợ tài chính, thông tin về khủng hoảng, nơi trú ẩn an toàn, dịch vụ pháp lý và vận động, hỗ trợ về nơi ở và việc làm, v.v. dành cho phụ nữ và trẻ em gái bị bạo lực.

Các bên liên quan là tất cả các tổ chức và cơ quan của chính phủ và xã hội dân sự có vai trò trong công tác ứng phó với bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái ở cấp của chính phủ và xã hội dân sự. Các bên liên quan chính bao gồm nạn nhân, người trải qua bạo lực và người đại diện

cho họ, các dịch vụ xã hội, ngành y tế, người trợ giúp pháp lý, công an, công tố viên, thẩm phán, cơ quan bảo vệ trẻ em, ngành giáo dục, cùng các ngành khác.

Lý thuyết thay đổi là một phương pháp luận cụ thể cho việc lập kế hoạch, sự tham gia và đánh giá được sử dụng trong các hoạt động từ thiện, phi lợi nhuận và các ngành trong chính phủ để thúc đẩy tạo ra thay đổi xã hội. Lý thuyết thay đổi xác định các mục tiêu dài hạn và sau đó kết nối lại để xác định những điều kiện tiên quyết cần thiết. (P. Brest (2010). "Sức mạnh của Lý thuyết Thay đổi". Tạp chí *Rà soát Đổi mới Xã hội Stanford*. Số xuân.)

Nạn nhân/người trải qua bạo lực chỉ những phụ nữ và trẻ em gái đã từng hoặc đang bị bạo lực trên cơ sở giới.

Phương pháp tiếp cận lấy nạn nhân/người trải qua bạo lực làm trung tâm là phương pháp tiếp cận dựa trên quyền con người mà ở đó các quyền và nhu cầu của nạn nhân/ người trải qua bạo lực được đặt lên hàng đầu. Nạn nhân/người trải qua bạo lực có quyền:

- Được đối xử và được tôn trọng danh dự thay vì bị phải chịu thái độ đổ lỗi cho nạn nhân;
- Lựa chọn cách hành động để giải quyết tình trạng bạo lực thay vì cảm thấy bất lực;
- Quyền riêng tư và bảo mật chứ không bị công khai danh tính;
- Không phân biệt đối xử chứ không bị phân biệt đối xử dựa trên giới, tuổi tác, chủng tộc/dân tộc, khả năng, xu hướng tính dục, tình trạng HIV hoặc bất kỳ đặc điểm khác;
- Được nhận đầy đủ thông tin để giúp người đó tự quyết định thay vì chỉ cho họ việc họ phải làm.

(*Trung tâm Tri thức Trục tuyến về chấm dứt bạo lực đối với phụ nữ và trẻ em gái của UN Women*).

Bạo lực với phụ nữ là "mọi hành vi bạo lực trên cơ sở giới dẫn đến hoặc có thể dẫn đến sự tổn hại về thể chất, tình dục hoặc tâm lý hoặc sự đau khổ cho phụ nữ kể cả việc đe dọa có những hành vi như vậy, việc cưỡng đoạt hoặc tước đoạt vô cớ tự do của phụ nữ, cho dù diễn ra trong đời sống công cộng hoặc riêng tư." (*Tuyên bố về Xoá Bạo lực đối với Phụ nữ, Điều 1*).

CHƯƠNG 2.

HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN

PHẦN I: MÔI TRƯỜNG THUẬN LỢI HỖ TRỢ VIỆC THỰC HIỆN

Để Gói dịch vụ thiết yếu có thể sẵn sàng cho mọi phụ nữ và trẻ em gái bị bạo lực thì cần có một môi trường thuận lợi hỗ trợ việc thực hiện. Nhà nước và các cơ quan trực thuộc cần gỡ bỏ những rào cản về cơ cấu thể chế và đưa ra các yếu tố hỗ trợ nhằm tạo ra một môi trường thuận lợi về: luật pháp, chính sách, ngân sách, các nhà cung cấp dịch vụ có năng lực, thông tin cho những người yêu cầu dịch vụ và kiểm soát chất lượng. Phần Hướng dẫn này tổng quan các yếu tố cơ bản hỗ trợ các dịch vụ thiết yếu và cung cấp dịch vụ chất lượng cao.

1. LUẬT PHÁP VÀ KHUNG PHÁP LÝ TOÀN DIỆN

A. Hiểu về yếu tố thuận lợi

Việc tạo ra khung pháp lý toàn diện mang tính hỗ trợ là rất cần thiết đối với sự bền vững và trách nhiệm giải trình về lâu dài của các dịch vụ thiết yếu. Luật pháp cung cấp cơ sở pháp lý và tư pháp cho phụ nữ và trẻ em gái để họ có thể yêu cầu quyền về y tế, dịch vụ xã hội, tư pháp và hành pháp, đồng thời, cung cấp biện pháp khắc phục cho họ khi những dịch vụ thiết yếu này bị từ chối, không được đáp ứng, chậm trễ hoặc không đầy đủ. Khung pháp lý toàn diện về bạo lực đối với phụ nữ phải được hỗ trợ bởi các luật quy định về bình đẳng giới trong hôn nhân, ly hôn, quyền sở hữu tài sản và quyền nuôi con.

B. Chiến lược được đề xuất

1. Đẩy mạnh và lồng ghép các nguyên tắc bình đẳng giới, không phân biệt đối xử và khuyến khích tăng quyền năng cho phụ nữ trong tất cả các luật.
2. Đảm bảo pháp luật được định hướng bởi các nguyên tắc về cách tiếp cận dựa trên quyền con người, lấy nạn nhân/người trải qua bạo lực làm trung tâm và đảm bảo trách nhiệm giải trình của người phạm tội.
3. Luật phải bao gồm mọi hình thức bạo lực đối với phụ nữ, sử dụng các định nghĩa phổ biến phù hợp với các

chuẩn mực về quyền con người:

- a. Khung pháp luật hình sự hình sự hóa tất cả các hình thức bạo lực đối với phụ nữ, phản ánh thực tế bạo lực mà phụ nữ phải đối mặt, bao gồm cả việc hình sự hóa việc vi phạm các yêu cầu bảo vệ dân sự.
 - b. Khung pháp luật hình sự, dân sự, gia đình và luật hành chính đảm bảo phải có biện pháp phòng ngừa, bảo vệ, truy tố, trừng phạt và các biện pháp khắc phục và bồi thường, bao gồm lệnh bảo vệ dân sự hiệu quả.
4. Ứng phó và giải quyết các nguyên nhân gốc rễ của bạo lực đối với phụ nữ, đặc biệt là tình trạng bình đẳng mang tính lịch sử giữa phụ nữ và nam giới.
 5. Đặt ra nghĩa vụ pháp định đối với các tổ chức cung cấp các dịch vụ được lồng ghép và có sự điều phối, đồng thời làm rõ nhiệm vụ của các tổ chức cung cấp dịch vụ.
 6. Xem xét các điều khoản pháp lý cụ thể cho các đơn vị chuyên trách, đơn vị đào tạo, kiểm tra và giám sát các cơ chế và cơ chế tài trợ chuyên biệt.
 7. Tiến hành quá trình cải cách luật pháp bao gồm tư vấn có hiệu quả và minh bạch:

- a. Tăng cường tham vấn rộng rãi với tất cả các cơ quan liên quan và tổ chức xã hội dân sự, kể cả các tổ chức của nạn nhân/người trải qua bạo lực.
 - b. Thúc đẩy việc sử dụng nghiên cứu dựa trên bằng chứng để cung cấp thông tin cho việc cải cách luật pháp.
8. Xây dựng kế hoạch phổ biến thông tin/ chiến dịch phổ biến pháp luật để đảm bảo phụ nữ nhận thức được các quyền của họ trong pháp luật, về các dịch vụ sẵn có và các biện pháp khắc phục.

Các nguồn thông tin hữu ích

- ✓ UN Women, Sổ tay Pháp luật về Bạo lực với Phụ nữ tại <http://www.un.org/womenwatch/daw/vaw/handbook/Handbook%20for%20legislation%20on%20violence%20against%20women.pdf>.
- ✓ UN Women, Trung tâm tri thức trực tuyến về chấm dứt bạo lực đối với phụ nữ, Hợp phần pháp luật, truy cập tại <http://www.endvawnow.org>.
- ✓ UNODC, Hướng dẫn hành động: Kế hoạch thực hiện dành cho hệ thống tư pháp hình sự nhằm phòng ngừa và ứng phó bạo lực đối với phụ nữ và trẻ em gái, Chương B, Khuôn khổ pháp lý, truy cập tại http://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Strengthening_Crime_Prevention_and_Criminal_Justice_Responses_to_Violence_against_Women.pdf

2. CHÍNH SÁCH VÀ THỰC HÀNH CÓ TRÁCH NHIỆM GIỚI

A. Hiểu rõ yếu tố thuận lợi

Các chính sách và thực tiễn có trách nhiệm giới chỉ ra sự bất bình đẳng mang tính lịch sử giữa phụ nữ và nam giới và nhằm loại bỏ sự bất bình đẳng đó. Các chính sách và thực hành có trách nhiệm giới đóng vai trò rất quan trọng nhằm đảm bảo chất lượng cung cấp các dịch vụ thiết yếu được chuẩn hóa theo từng ngành và sự tương tác đan xen giữa các ngành đó với nhau trong việc cung cấp các dịch vụ thiết yếu. Các chính sách và thực hành cũng có thể đóng phần vào quá trình giải quyết các rào cản xã hội, văn hoá, cấu trúc vận hành mà từ trước đến nay đã cản trở việc cung cấp dịch vụ có chất lượng.

B. Chiến lược đề xuất

1. Đảm bảo một khung chính sách toàn diện cho tất cả các cấp khác nhau như cấp quốc gia, đa ngành, từng ngành và tổ chức.
2. Lồng ghép hiểu biết chung về bạo lực đối với phụ nữ lấy nạn nhân/người trải qua bạo lực làm trung tâm và dựa trên cơ sở các nguyên tắc về quyền con người và sự cần thiết về trách nhiệm giải trình của người phạm tội.
3. Làm rõ các yếu tố bên trong tổ chức như nhân viên, quy trình, thủ tục và văn hoá tổ chức cũng như các mối quan hệ mang tính tổ chức cần có để hợp tác và điều phối.
4. Lồng ghép các chính sách về bạo lực đối với phụ nữ vào các cam kết chính sách lớn hơn về bình đẳng giới và quyền con người.
5. Lồng ghép các chính sách ngành và chính sách điều phối vào Kế hoạch hành động và chính sách quốc gia nhằm xoá bỏ bạo lực đối với phụ nữ.
6. Xây dựng cam kết chính sách bằng cách:
 - a. Truyền thông chính sách tới tất cả các bên liên quan;
 - b. Xem xét các biện pháp khuyến khích nhằm đạt được sự thống nhất hợp tác giữa các cơ quan;
 - c. Xác định vai trò chủ chốt của nạn nhân/người trải qua bạo lực và những người ủng hộ họ.

Các nguồn hữu dụng

- ✓ UN Women, Sổ tay Kế hoạch hành động quốc gia về bạo lực với phụ nữ, truy cập tại <http://www.un.org/womenwatch/daw/handbook-for-nap-on-vaw.pdf>
- ✓ UN Women, Trung tâm tri thức trực tuyến về chấm dứt bạo lực với phụ nữ, truy cập tại www.endvawnow.org.
- ✓ UNODC, Hướng dẫn hành động: Kế hoạch thực hiện dành cho hệ thống tư pháp hình sự để phòng ngừa và ứng phó bạo lực đối với phụ nữ và trẻ em gái, Chương C.1, Các chính sách, chương trình, hướng dẫn và quy tắc ứng xử, truy cập tại http://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Strengthening_Crime_Prevention_and_Criminal_Justice_Responses_to_Violence_against_Women.pdf

3. NGUỒN LỰC VÀ TÀI CHÍNH

A. Hiểu rõ yếu tố thuận lợi

Để bảo đảm các dịch vụ thiết yếu phù hợp với phụ nữ và trẻ em gái, các kế hoạch và chính sách được thiết kế nhằm giải quyết bạo lực đối với phụ nữ và trẻ em gái cần phải được hỗ trợ bởi các nguồn tài chính có khả năng xây dựng và duy trì môi trường an toàn bền vững không có bạo lực trên cơ sở giới. Hơn nữa, các chính sách và kế hoạch này cần phải được hình thành trên cơ sở hệ thống quốc gia tạo thuận lợi cho công tác điều phối các biện pháp chiến lược xuyên suốt các ngành nhằm thúc đẩy bình đẳng giới và tăng quyền cho phụ nữ - chứ không chỉ đảm bảo phụ nữ và trẻ em gái thoát khỏi bị bạo lực. Yếu tố đặc biệt quan trọng là cần phân tích hệ thống quản lý tài chính công và cách sử dụng hệ thống này để liên kết các mục tiêu cụ thể nêu trong luật pháp và chính sách của quốc gia trong việc giải quyết bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái, với các nguồn lực tài chính cần thiết để đáp ứng các mục tiêu và duy trì các mục tiêu đó.

B. Chiến lược đề xuất

1. Đẩy mạnh và lồng ghép các nguyên tắc về lập kế hoạch và dự toán ngân sách có trách nhiệm giới nhằm tăng cường xây dựng kế hoạch và chính sách quốc gia đáp ứng được nhu cầu của phụ nữ và trẻ em gái.

2. Chú trọng sự tham gia tích cực của các tổ chức xã hội dân sự và những người vận động cho bình đẳng giới trong việc lập kế hoạch chính sách và các quy trình ngân sách là cách để hiểu rõ về nhu cầu của phụ nữ và trẻ em gái, và nỗ lực đưa những nhu cầu này vào quá trình xây dựng luật pháp, chính sách và ngân sách nhằm mang đến những tác động tích cực tới cuộc sống của họ.
3. Hiểu được tác động của hệ thống quản lý tài chính công và các chính sách tài khóa đối với bình đẳng giới.
4. Phân bổ nguồn lực tài chính một cách đầy đủ và bền vững để phòng ngừa và ứng phó với bạo lực đối với phụ nữ.
5. Đảm bảo tất cả phụ nữ và trẻ em gái trên cả nước, kể cả vùng nông thôn và vùng sâu vùng xa có thể tiếp cận đầy đủ cơ sở hạ tầng và các dịch vụ phù hợp.
6. Xem xét việc xây dựng các cơ sở đa bên hoặc các đơn vị liên ngành nhằm thiết kế các chiến lược toàn diện nắm rõ về bình đẳng giới và tăng quyền năng cho phụ nữ xuyên suốt mọi lĩnh vực hành động của Nhà nước.

Các nguồn thông tin hữu ích

- ✓ Budlender, Debbie (2006) Lập ngân sách có trách nhiệm giới và các quyền sinh sản của phụ nữ: Gói tài liệu tham khảo, truy cập tại: <http://gender-financing.unwomen.org/en/resources/g/e/n/gender-responsive-budgeting-and-womens-reproductive-rights-a-resource-pack>.
- ✓ Ban thư ký Khối thịnh vượng chung, ngân sách có lồng ghép giới, hướng dẫn cho người thực hiện để hiểu và thực hiện ngân sách có trách nhiệm giới, truy cập tại http://www.internationalbudget.org/wp-content/uploads/2011/01/Engendering_Budgets_final_doc.pdf
- ✓ Ủy ban sức khỏe và phúc lợi, Thụy Điển (2006) Thiệt hại kinh tế của bạo lực đối với phụ nữ, truy cập tại <http://gender-financing.unwomen.org/en/resources/c/o/s/costs-of-violence-against-women>.
- ✓ OECD (2014) Tài trợ cho những cho bình đẳng giới và các quyền của phụ nữ còn dang dở: Những ưu tiên cho khuôn khổ sau 2015, xem tại <http://gender-financing.unwomen.org/en/resources/f/i/n/financing-the-unfinished-business-of-gender-equality-and-womens-rights-priorities-for-the-post2015-framework>
- ✓ UN Women (2013) Hướng dẫn dự toán chi phí cho gói dịch vụ ứng phó đa ngành cho phụ nữ và trẻ em gái bị bạo lực, truy cập tại http://www.endvawnow.org/uploads/browser/files/costing_manual_vaw_unwomen_sea_2013.pdf
- ✓ UN Women (2015) Sổ tay về Lập dự toán chi phí cho Bình đẳng giới, truy cập tại <http://www.gender-financing.unwomen.org/en/resources/h/a/n/handbook-on-costing-gender-equality>
- ✓ UN Women, Trung tâm tri thức trực tuyến về chấm dứt bạo lực với phụ nữ, tại <http://www.endvawnow.org>.

4. TẬP HUẤN VÀ NÂNG CAO NĂNG LỰC

A. Hiểu rõ yếu tố thuận lợi

Điều tối cơ bản của việc cung cấp các dịch vụ thiết yếu là các tổ chức chịu trách nhiệm cung cấp các dịch vụ này cần có văn hóa tổ chức mà hỗ trợ cho việc cung cấp các dịch vụ. Đào tạo và nâng cao năng lực đảm bảo rằng các cơ quan của các ngành và các cơ chế phối hợp có năng lực và khả năng cung cấp các dịch vụ có chất lượng và các nhà cung cấp dịch vụ có đủ năng lực cần thiết để hoàn thành vai trò và trách nhiệm của mình.

B. Chiến lược đề xuất

1. Thiết lập các tiêu chuẩn thực tiễn tại nơi làm việc, bao gồm cả năng lực cần thiết của các nhà cung cấp dịch vụ về mặt kiến thức và kỹ năng.
2. Thúc đẩy sự đa dạng của lực lượng lao động, bao gồm giới, dân tộc và ngôn ngữ.

3. Xây dựng chính sách thúc đẩy bình đẳng giới trong các cơ quan có trách nhiệm cung cấp các dịch vụ thiết yếu, đặc biệt là ở cấp ra quyết định cấp cao, bao gồm các cách thức tuyển dụng, duy trì và để cử phụ nữ khi họ không được đại diện đầy đủ.
4. Thiết lập các tiêu chuẩn về việc đào tạo đối với các nhà cung cấp dịch vụ dựa trên các thực tiễn tích cực trong từng lĩnh vực và khi phối hợp, bao gồm hợp tác với các tổ chức phụ nữ và đào tạo liên ngành.
5. Tạo cơ hội phát triển sự nghiệp cho các nhà cung cấp dịch vụ ở các giai đoạn khác nhau trong công việc của họ (từ việc tiếp nhận, tiếp tục đào tạo và nâng cao trình độ, trao đổi cán bộ ở cùng cấp làm việc) để xây dựng các kỹ năng và chuyên môn cho các cán bộ này và để đảm bảo kiến thức và kỹ năng của họ luôn được cập nhật.
6. Tăng cường chuyên môn hóa và đội ngũ cán bộ đa ngành.

Các nguồn thông tin hữu ích

- ✓ UN Women, Trung tâm Tri thức Trực tuyến về Chấm dứt bạo lực với Phụ nữ, các đường dẫn đến một số công cụ tập huấn và nâng cao năng lực, truy cập tại <http://www.endvawnow.org>.
- ✓ UNODC, Hướng dẫn Hành động: Kế hoạch Triển khai cho Hệ thống Tư pháp Hình sự để Ngăn ngừa và Ứng phó với Bạo lực nhằm vào Phụ nữ và Trẻ em gái, Chương B.2 (về thúc đẩy tập huấn hiệu quả), truy cập tại http://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Strengthening_Crime_Prevention_and_Criminal_Justice_Responses_to_Violence_against_Women.pdf
- ✓ UNODC, Sổ tay hướng dẫn cảnh sát có các ứng phó hiệu quả đối với Bạo lực với Phụ nữ tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Pháp.
- ✓ UNODC, Tài liệu Tập huấn về Ứng phó hiệu quả của cảnh sát đối với bạo lực với phụ nữ tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Pháp UNODC.
- ✓ Sổ tay hướng dẫn ngành Tư pháp có Ứng phó hiệu quả đối với bạo lực với phụ nữ và trẻ em gái tiếng Anh.

5. QUẢN TRỊ, GIÁM SÁT VÀ TRÁCH NHIỆM GIẢI TRÌNH

A. Hiểu rõ yếu tố thuận lợi

Để Nhà nước có thể hoàn thành được nghĩa vụ của mình trong việc cung cấp các dịch vụ thiết yếu, các kế hoạch thực hiện cần được củng cố bằng quản trị, giám sát và trách nhiệm giải trình có nhạy cảm giới. Khi thực thi thẩm quyền về chính trị, kinh tế và hành chính, cơ quan Nhà nước cần hiểu rõ rằng cuộc sống của người phụ nữ chịu ảnh hưởng sâu sắc và một cách hệ thống bởi các quy tắc xã hội và cấu trúc quyền lực như thế nào. Các cơ chế, quy trình và thể chế mà thông qua đó người dân và các nhóm

có thể thực hiện lợi ích và phụ nữ dễ dàng tiếp cận quyền hợp pháp của mình, đồng thời lợi ích và quyền được thiết kế để đảm bảo bình đẳng giới cũng như khuyến khích tăng quyền năng cho phụ nữ, đảm bảo rằng các cơ chế, các tiến trình và thể chế không dung túng cho bạo lực đối với phụ nữ, không làm tăng tính dễ bị tổn thương hoặc khiến những người phụ nữ trở thành nạn nhân của bạo lực giới thêm lần nữa. Đảm bảo quản trị, giám sát và giải trình có trách nhiệm giới góp phần để xã hội, các nhà cung cấp dịch vụ và người sử dụng dịch vụ coi GóI dịch vụ thiết yếu là hợp lý.

B. Chiến lược đề xuất

1. Tăng cường cơ cấu quản trị nhằm góp phần nâng cao sự tự tin của phụ nữ trong các cơ chế, quy trình và thể chế, tạo điều kiện cho họ tham gia, giải quyết các rào cản về giới đối với khả năng tiếp cận dịch vụ của họ.
2. Phát triển cơ hội và năng lực của phụ nữ để gây ảnh hưởng trên phạm vi rộng trong đó các cấu trúc chính trị xã hội và hành chính trong xã hội, nhằm đảm bảo sự bình đẳng giới và khả năng tiếp cận của phụ nữ, thông qua làm việc với các nhóm phụ nữ và các phong trào xã hội.
3. Tăng cường sự tham gia của phụ nữ vào các cơ quan chính phủ (chính trị, lập pháp, tòa án, cơ quan hành chính, quân đội) và trong các tổ chức xã hội dân sự (các phong trào, các nhóm, các tổ chức phi chính phủ).
4. Tăng cường cơ chế giám sát hiện tại (ví dụ giám sát nội bộ và bên ngoài) để lồng ghép nhiệm vụ nhằm đảm bảo bình đẳng giới và xoá bỏ bạo lực đối với phụ nữ.
5. Thúc đẩy các cơ chế trách nhiệm giải trình toàn diện trong và giữa các ngành, bao gồm cơ chế khiếu nại của nạn nhân, được giám sát bởi một cơ quan độc lập và/hoặc bởi xã hội dân sự.
6. Tăng cường các cơ chế trách nhiệm giải trình với sự tham gia của các bên liên quan trong việc thiết kế, thực hiện và đánh giá các dịch vụ.

Các nguồn thông tin hữu ích

- ✓ UN Women, Trung tâm tri thức trực tuyến về chấm dứt bạo lực với phụ nữ. Khi thực thi quyền lực chính trị, kinh tế và hành chính, Nhà nước cần ghi nhận cuộc sống của phụ nữ bị ảnh hưởng như thế nào, truy cập tại www.endvawnow.org.
- ✓ UNDP (2003) Các tiểu luận về giới và quản trị, truy cập tại www.undp.org/content/dam/india/docs/essays_on_gender_and_governance.pdf
- ✓ UNDP (2007) Tài trợ cho bầu cử để thúc đẩy phụ nữ tham chính, truy cập tại http://iknowpolitics.org/sites/default/files/electoral_financing-en-ebook.pdf
- ✓ UNDP (2009) Quản trị điện tử có trách nhiệm giới: Xem xét tiềm năng chuyển đổi, truy cập tại http://www.undp.org/content/dam/aplaws/publication/en/publications/womens-empowerment/primers-in-gender-and-democratic-governance-4/f_GenderGovPr_eG_Web.pdf
- ✓ UNDP (2014) Báo cáo toàn cầu - Bình đẳng giới trong hành chính công, truy cập tại http://www.undp.org/content/undp/en/home/librarypage/democratic-governance/public_administration/gepa.html

6. GIÁM SÁT VÀ ĐÁNH GIÁ

A. Hiểu rõ yếu tố thuận lợi

Sự cải thiện không ngừng của các ngành, dựa trên cơ sở giám sát và đánh giá thường xuyên, là cần thiết cho việc cung cấp các dịch vụ chất lượng cho phụ nữ và trẻ em gái bị bạo lực. Giám sát và đánh giá là bước chủ yếu trong quá trình triển khai và sẽ được thảo luận chi tiết hơn trong phần sau của Hướng dẫn này. Là nhân tố tạo thuận lợi, giám sát và đánh giá để cập đến những hệ thống sẵn có ở cấp địa phương và cấp quốc gia. Để bảo đảm rằng các hệ thống giám sát và đánh giá này hỗ trợ việc giám sát hiệu quả quá trình triển khai các dịch vụ thiết yếu thì cần củng cố các hệ thống này để bảo đảm rằng các số liệu là toàn diện, đáng tin cậy và có thể được sử dụng

để đánh giá cũng như thúc đẩy việc cung cấp dịch vụ có chất lượng. Điều này có nghĩa là việc thu thập và phân tích số liệu tách biệt giới và tuổi có thể được sử dụng để xây dựng các chính sách, ngân sách và các luật trên cơ sở bằng chứng để cung cấp các dịch vụ hiệu quả cho bình đẳng giới.

B. Chiến lược đề xuất

1. Đề ra các tiêu chuẩn cho việc giám sát và đánh giá có trách nhiệm giới bao gồm các chỉ số, việc thu thập số liệu, phân tích và báo cáo, phương pháp, lịch trình thu thập và báo cáo về số liệu, bao gồm số liệu định tính và định lượng.

- | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>2. Xây dựng các hướng dẫn và cơ cấu ở cấp quốc gia để hỗ trợ việc giám sát có yếu tố giới một cách hiệu quả trong việc cung cấp dịch vụ ở cấp địa phương.</p> | <p>các khuyến nghị cho việc cải thiện các yếu tố tạo thuận lợi khác, như cải cách pháp luật và xây dựng chính sách.</p> |
| <p>3. Sửa đổi các cơ chế thu thập số liệu mang tính hành chính để theo dõi việc cung cấp và khả năng tiếp cận các dịch vụ thiết yếu nhằm chấm dứt bạo lực với phụ nữ, cũng như kết quả/đầu ra của việc cung cấp các dịch vụ này.</p> | <p>5. Bảo đảm rằng luôn có kết quả theo dõi và đánh giá, được phân tách theo những đặc điểm có liên quan (như tuổi, dân tộc, địa điểm và các đặc điểm khác được thống nhất tùy theo bối cảnh) và bảo vệ sự bí mật của nạn nhân/người trải qua bạo lực.</p> |
| <p>4. Xây dựng các cơ chế có thể biến những kết quả từ việc theo dõi và đánh giá quá trình triển khai thành</p> | <p>6. Bảo đảm cân bằng giới trong mọi quá trình thu thập số liệu, theo dõi và đánh giá bên ngoài.</p> |

Các nguồn thông tin hữu ích

- ✓ UN Women, Trung tâm tri thức trực tuyến về chấm dứt bạo lực với phụ nữ, truy cập tại www.endvawnow.org.
- ✓ Hội Luật sư (2013) Công cụ nguồn cho giám sát và đánh giá việc triển khai Luật bảo vệ phụ nữ khỏi bạo lực gia đình năm 2005, truy cập tại http://www.endvawnow.org/uploads/browser/files/resource_tool_for_monitoring_evaluation_of_pwdva_lawyers_collective.pdf
- ✓ Shelah S. Bloom. (2008) Bạo lực với Phụ nữ và trẻ em gái: Tóm tắt các chỉ số về theo dõi và đánh giá, truy cập tại <http://www.cpc.unc.edu/measure/publications/pdf/ms-08-30.pdf>
- ✓ OHCHR (2012) Các chỉ số nhân quyền: Hướng dẫn đo lường và thực hiện, truy cập tại http://www.ohchr.org/Documents/Publications/Human_rights_indicators_en.pdf

PHẦN II: TIẾN TRÌNH THỰC HIỆN

Khi đã có những yếu tố điều kiện thì tiến trình thực tế của việc triển khai Gói dịch vụ thiết yếu dành cho phụ nữ và trẻ em gái bị bạo lực sẽ được tiến hành ở cấp địa phương nơi nạn nhân/người trải qua bạo lực tiếp cận các dịch vụ này. Mặc dù việc triển khai có thể được tiến hành bởi một nhóm các nhà cung cấp một dịch vụ thiết yếu cụ thể hoặc thậm chí là bởi một nhà cung cấp dịch vụ thiết yếu duy nhất, việc cung cấp các dịch vụ này sẽ hiệu quả hơn nhiều nếu được tiến hành như là một phần của các biện pháp ứng phó đa ngành có điều phối đối với bạo lực. Bên cạnh các nhà cung cấp dịch vụ thiết yếu, biện pháp ứng phó đồng bộ có thể bao gồm các bên liên quan khác. Quá trình triển khai không chỉ được tiến hành một lần nhằm xây dựng các dịch vụ thiết yếu mà các khía cạnh của tiến trình sẽ được thực hiện một cách liên tục hoặc định kỳ tùy theo yêu cầu để bảo đảm hiệu quả của các dịch vụ trong việc bảo đảm an toàn cho phụ nữ và buộc thủ phạm phải chịu trách nhiệm.

1. XÁC ĐỊNH CƠ QUAN CHỊU TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

A. Hiểu rõ yếu tố thuận lợi

Để triển khai các dịch vụ thiết yếu cần phải xác định một cơ quan cụ thể chịu trách nhiệm nhằm bảo đảm rằng các dịch vụ này được cung cấp với phương cách mà sẽ giải quyết hiệu quả bạo lực với phụ nữ và trẻ em gái. Cơ quan này có thể là một cơ quan điều phối riêng hoặc có chức năng thuộc một lĩnh vực có liên quan. Điều quan trọng là cơ quan được giao trách nhiệm phải bao gồm tất cả các ngành có liên quan trong việc ứng phó với bạo lực. Mặc dù một số hoạt động phối hợp có thể mang tính chất không chính thức dựa trên các mối quan hệ có sẵn, nhưng biện pháp ứng phó bền vững cần phải có những thỏa thuận chính thức về vai trò và trách nhiệm giải trình của từng bên trong việc triển khai các dịch vụ thiết yếu.

Cơ quan thực hiện có trách nhiệm hướng dẫn việc triển khai các dịch vụ thiết yếu. Cơ quan này đề ra mục tiêu và mục đích của việc cung cấp dịch vụ và yêu cầu mỗi khu vực chịu trách nhiệm giải trình sao cho hướng dẫn cho từng loại dịch vụ được tuân thủ. Bên cạnh đó, cơ quan thực hiện cần bảo đảm có đủ nguồn lực thích hợp, giải quyết những khó khăn và tiến hành điều chỉnh khi cần thiết. Việc này sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho sự hợp tác, điều phối và phối hợp giữa các nhà cung cấp dịch vụ thiết yếu và các bên liên quan khác, đồng thời bảo đảm rằng tiếng nói của các nhóm dân dễ bị tổn thương và yếu thế được lắng nghe.

B. Chiến lược đề xuất

- Đề xuất các thành phần của cơ quan thực hiện:
 - Đối tác đa ngành bao gồm các nhà cung cấp dịch vụ thiết yếu và các bên liên quan.
 - Cân bằng giữa cán bộ nhà nước và các tổ chức xã hội dân sự.

- Các tổ chức phi chính phủ (NGOs)/ người vận động cho nạn nhân/người trải qua bạo lực cần đóng vai trò chủ yếu. Điều này là quan trọng vì các NGOs về quyền của phụ nữ thường là nơi đầu tiên mà nạn nhân/người trải qua bạo lực tìm đến nhờ hỗ trợ tìm các dịch vụ và tiếp tục làm việc cùng họ để giải quyết bạo lực. Do đó, các NGOs thường không chỉ hiểu rõ nhất những nhu cầu của nạn nhân/người trải qua bạo lực mà còn đại diện cho các nhu cầu đó khi liên hệ với các nhà cung cấp dịch vụ khác và thúc đẩy một biện pháp ứng phó toàn diện, hiệu quả đối với bạo lực.
 - Một cơ quan trung ương có thể chịu trách nhiệm thực hiện (ví dụ như trung tâm một cửa) hoặc từng ngành có thể triển khai các dịch vụ của mình một cách độc lập với một nhóm chuyên trách chịu trách nhiệm điều phối.
 - Một cơ quan mới có thể được thành lập với mục đích điều phối các nhà cung cấp dịch vụ và các bên liên quan khác hoặc một cơ quan hiện có có thể thực hiện việc điều phối (ví dụ như một NGO về quyền của phụ nữ) có thể được giao trách nhiệm thực hiện việc điều phối.
- Các thành viên của cơ quan thực hiện cần chia sẻ quan điểm lấy nạn nhân/người trải qua bạo lực làm trung tâm và áp dụng các chuẩn mực về quyền con người đối với an toàn của nạn nhân/người trải qua bạo lực và yêu cầu thủ phạm phải chịu trách nhiệm.
- Các thành viên của cơ quan thực hiện cần ký biên bản ghi nhớ (MOU) đồng ý với triết lý lấy nạn nhân/người trải qua bạo lực làm trung tâm, và các mục tiêu và mục đích.⁴ MOU cần nêu hiểu biết chung về bạo lực với phụ nữ, các chuẩn mực minh bạch và những mong đợi đối với mỗi ngành tham gia.

2. TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ

A. Hiểu về yếu tố thực hiện

Để việc triển khai các dịch vụ thiết yếu đáp ứng được nhu cầu của những phụ nữ và trẻ em gái bị bạo lực, điều quan trọng là cần tiến hành đánh giá để có thể hiểu được thực trạng và xác định những bất cập của các dịch vụ sẵn có cũng như những yếu tố tạo điều kiện cho một môi trường thuận lợi. Việc đánh giá là cần thiết để xác định nhu cầu, năng lực hiện tại để đáp ứng các nhu cầu đó, những nhu cầu mà chưa được đáp ứng, đặt ra các mục tiêu và mục đích để có thể thực hiện các nhu cầu chưa được đáp ứng.

B. Chiến lược đề xuất⁵

1. Tham vấn các bên liên quan, bao gồm những người không thuộc cơ quan thực hiện.
 2. Xác định có các nhân tố thuận lợi hay không.
 3. Xác định các cơ quan chính phủ, vai trò và sứ mệnh.
 4. Đánh giá số lượng và chất lượng các dịch vụ thiết yếu hiện có.⁶
 5. Xác định các nguồn lực cần thiết và có sẵn.
 6. Xác định các nguồn lực có sẵn và các nguồn lực cần có.
 7. Phân tích và xác định bất cập: xác định nhu cầu cần có các dịch vụ mới, bổ sung và cải tiến.
 8. Đánh giá kiến thức của nạn nhân/người trải qua bạo lực về quyền của họ đối với các dịch vụ, kinh nghiệm của họ trong việc sử dụng các dịch vụ hiện có và năng lực của họ trong việc đòi hỏi các dịch vụ.
 9. Đánh giá nhu cầu đối với các dịch vụ dựa trên đặc điểm nhân khẩu học của cộng đồng.
-
- 4 Các cơ quan thực hiện có thể áp dụng các mục tiêu SMART:
 - Specific (Cụ thể) – hướng tới một lĩnh vực cụ thể để cải thiện
 - Measurable (Đo lường được) - có thể lượng hóa được hoặc ít nhất là đề xuất một chỉ số đánh giá tiến bộ.
 - Assignable (có thể giao việc được) – xác định ai/cơ quan nào sẽ làm việc đó.
 - Realistic (Thực tế) – nói rõ những kết quả nào có thể đạt được trên thực tế, với những nguồn lực sẵn có.
 - Time-related (thời gian thực hiện) – cụ thể hóa khi nào thì đạt được (các) kết quả.
 - 5 Tài liệu hữu ích dùng để thực hiện đánh giá là “Công cụ đánh giá về giới trong hệ thống tư pháp hình sự”, một phần của Bộ công cụ đánh giá tư pháp hình sự của UNODC.
 - 6 Việc cung cấp dịch vụ trong toàn bộ các dịch vụ và hành động thiết yếu cần có những đặc điểm chính sau:
 - Sẵn có.
 - Có thể tiếp cận được.
 - Có thể điều chỉnh được.
 - Phù hợp.
 - Ưu tiên an toàn.
 - Có sự đồng thuận và có tính bảo mật trên cơ sở được cung cấp thông tin.
 - Sự trao đổi và tham gia hiệu quả của các bên liên quan trong việc thiết kế, thực hiện và đánh giá các dịch vụ.
 - Thu thập số liệu và quản lý thông tin.
 - Kết nối với các ngành và cơ quan khác thông qua việc điều phối.

3. XÂY DỰNG VÀ DỰ TOÁN CHI PHÍ CHO KẾ HOẠCH THỰC HIỆN

A. Hiểu yếu tố thực hiện

Việc xây dựng, lập dự toán và tiến hành kế hoạch thực hiện là điều cốt lõi của quá trình thực hiện. Kết quả của quá trình này là phải có sẵn các dịch vụ thiết yếu, triển khai những thực hành tốt trong việc ứng phó với các nhu cầu của phụ nữ và trẻ em gái bị bạo lực.

B. Chiến lược đề xuất

1. Điều chỉnh các mục tiêu và mục đích
2. Xác định một cách rõ ràng các nhiệm vụ, khung thời gian, vai trò và trách nhiệm.
3. Thiết lập quy trình giải quyết những vướng mắc giữa các cơ quan tham gia điều phối.
4. Xác định các yêu cầu về việc cấp ngân sách, nguồn ngân sách và xin ngân sách.
5. Xác định cơ sở vật chất cần thiết và làm thế nào để có được các cơ sở này.

4. GIÁM SÁT VÀ ĐÁNH GIÁ VIỆC THỰC HIỆN

A. Hiểu yếu tố thực hiện

Giám sát và đánh giá là cần thiết để đảm bảo trách nhiệm giải trình, là thiết yếu trong việc quyết định điểm mạnh và điểm yếu của các dịch vụ được cung cấp, và tối quan trọng trong việc xác định những khoảng trống và thay đổi cần thiết. Giám sát và đánh giá cung cấp thông tin để giải trình cho các yêu cầu về cấp ngân sách, và vận động cho các luật mạnh mẽ hơn cũng như cho việc triển khai hiệu quả các luật và chính sách về bạo lực với phụ nữ và trẻ em gái. Thu thập và báo cáo số liệu định tính và định lượng là việc quan trọng, cũng như bảo đảm rằng các số liệu này được diễn giải chính xác. Ví dụ, việc tăng số lượng các báo cáo về bạo lực gia đình không nhất thiết là chỉ dấu cho thấy sự gia tăng bạo lực gia đình mà có thể là kết quả của việc nạn nhân sẵn lòng trình báo về bạo lực hơn.

6. Xác định nguồn nhân lực, bao gồm việc đào tạo cần thiết cho các nhà cung cấp dịch vụ đồng thời xác định biện pháp để đảm bảo và/hoặc đào tạo được cho các nhà cung cấp dịch vụ được yêu cầu.
7. Ưu tiên việc cung cấp dịch vụ dựa trên bằng chứng về nhu cầu của cộng đồng.
8. Xây dựng kế hoạch thực hiện cụ thể dựa trên những yếu tố được đề ra trong phụ lục về các ngành liên quan.
9. Phổ biến kế hoạch thực hiện cho các nhà cung cấp dịch vụ và các cơ quan khác nếu phù hợp.
10. Bảo đảm có sẵn hỗ trợ kỹ thuật và nguồn lực cho các nhà cung cấp dịch vụ để triển khai kế hoạch thực hiện.
11. Thúc đẩy việc điều phối giữa các nhà cung cấp dịch vụ.
12. Nâng cao nhận thức của người dân về các dịch vụ thiết yếu và cách tiếp cận dịch vụ.

B. Chiến lược đề xuất

1. Đặt ra những mục tiêu thực tế trong ngắn hạn, trung hạn và dài hạn.
2. Xác định các cơ chế giám sát – các cơ chế giám sát bên trong, bên ngoài và cơ chế thực hiện khiêu nại.
3. Sử dụng những chỉ số định tính và định lượng về tính hiệu quả:
 - a. Số lượng sự kiện thông tin/vận động được tổ chức để chia sẻ thông tin về các hướng dẫn và công cụ cho các dịch vụ thiết yếu;
 - b. Số lượng lượt truy cập/yêu cầu thông tin vào website/nội dung thông tin được xây dựng theo chương trình;
 - c. Những thỏa thuận cụ thể, sẵn có giữa các cơ quan cho việc phối hợp;
 - d. Số lượng hợp phần và chương trình đào tạo được xây dựng hoặc điều chỉnh phù hợp với hướng dẫn toàn cầu cho việc xây dựng năng lực của nhà cung cấp dịch vụ;
 - e. Số lượng khóa tập huấn và xây dựng năng lực liên quan đến các hướng dẫn và công cụ cho các dịch vụ thiết yếu và các thành tố chính được thực hiện.

4. Tích hợp số liệu cơ sở vào các hệ thống đo lường.
5. Áp dụng một hệ thống đo lường các thành quả của việc thực hiện các mục tiêu, kết quả và đầu ra.
6. Bố trí việc giám sát bởi một cơ quan độc lập và/hoặc xã hội dân sự.
7. Giám sát kết quả các dịch vụ được cung cấp và các dịch vụ không được cung cấp.
8. Phân tích và phổ biến dữ liệu giám sát - bảo đảm có thể tiếp cận được các số liệu và phân tích.
9. Báo cáo số liệu được phân tách trong khi bảo đảm tính bảo mật.

5. TỔNG KẾT CHU KỲ VÀ ĐIỀU CHỈNH KẾ HOẠCH THỰC HIỆN

A. Hiểu yếu tố thực hiện

Việc học hỏi từ kinh nghiệm, suy nghĩ lại và cải tiến phương thức cung cấp dịch vụ dựa trên những điều học hỏi được cần phải là một quá trình thường xuyên. Việc đáp ứng một cách hiệu quả nhu cầu của nạn nhân/người trải qua bạo lực phụ thuộc vào khả năng tự cải thiện của nhà cung cấp dịch vụ dựa trên những kiến thức thu được từ kinh nghiệm của chính họ và của các nhà cung cấp dịch vụ khác.

B. Chiến lược đề xuất

1. Sử dụng kết quả giám sát và đánh giá để xác định các khuyến nghị cho việc cải tiến.
2. Thực hiện các khuyến nghị.
3. Biến các khuyến nghị của nạn nhân/người trải qua bạo lực và/hoặc người vận động cho họ thành những thay đổi và cải tiến về chất lượng dịch vụ.
4. Tiến hành tập huấn thường xuyên cho các nhà cung cấp dịch vụ về những tiến triển mới và thực tiễn tốt trong cung cấp dịch vụ.

PHỤ LỤC: CÔNG CỤ HỖ TRỢ THỰC HIỆN

Lưu ý rằng mức độ chi tiết trong bảng kiểm các ngành khác nhau tùy thuộc vào sự sẵn có của các công cụ trong từng ngành cụ thể. Đối với ngành Y tế, công cụ thực hiện chính là Hướng dẫn của WHO: “Tăng cường hệ thống y tế cho phụ nữ bị bạo lực tình dục hoặc bạo lực do chồng/bạn tình gây ra: Hướng dẫn cho nhà quản lý y tế” (sắp xuất bản, WHO) và do đó bảng kiểm sẽ dựa trên cấu trúc của tài liệu hướng dẫn này. Đối với ngành Tư pháp và Hành pháp, mặc dù hệ thống tư pháp hình sự là trọng tâm của Kế hoạch Hành động: Kế hoạch thực hiện dành cho các Hệ thống tư pháp hình sự để ngăn ngừa và ứng phó với bạo lực đối với phụ nữ do UNODC xây dựng, nhưng sẽ có thêm chi tiết về các vấn đề dân sự, gia đình và Hệ thống tư pháp pháp luật hành chính trong bảng kiểm này. Chưa có một công cụ toàn cầu cụ thể nào chỉ tập trung vào ngành dịch vụ xã hội; vì lý do đó, bảng kiểm này có nhiều chi tiết hơn hai danh mục bản kiểm trước đó.

PHỤ LỤC 1:

BẢNG KIỂM NGÀNH Y TẾ

Dưới đây là các bước cho hành động của hệ thống y tế để thiết kế, lập kế hoạch, giám sát và đánh giá các dịch vụ liên quan đến bạo lực đối với phụ nữ. Các chi tiết về cách triển khai mỗi bước được trình bày cụ thể trong tài liệu hướng

dẫn “Tăng cường hệ thống y tế dành cho phụ nữ bị bạo lực tình dục hoặc bạo lực hoặc do chồng/bạn tình gây ra: Hướng dẫn cho nhà quản lý y tế” (sắp xuất bản, WHO). Đối với hợp phần y tế của Gói dịch vụ thiết yếu, hướng dẫn này sẽ đóng vai trò là hướng dẫn triển khai.

Các bước thực hiện	Những điểm cần lưu ý
1. Tuyên truyền vận động, phân tích thực trạng và lập kế hoạch	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Đánh giá sự sẵn sàng của hệ thống y tế. ✓ Tăng cường ý chí chính trị. ✓ Tiến hành phân tích thực trạng. ✓ Xây dựng kế hoạch hành động.
2. Cải thiện việc cung cấp dịch vụ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Đánh giá mức độ sẵn sàng của hệ thống y tế đối với việc cung cấp dịch vụ. ✓ Thiết lập những quy định và quy trình vận hành chuẩn cho việc cung cấp dịch vụ. ✓ Xác định các mô hình chăm sóc thích hợp trong cung cấp dịch vụ. ✓ Thiết lập cơ chế điều phối và chuyển gửi trong hệ thống y tế. ✓ Đưa các quy định hoặc quy trình vận hành chuẩn vào thực tiễn.
3. Tăng cường năng lực cán bộ y tế	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Phân công các cán bộ y tế cần thiết. ✓ Đào tạo cán bộ y tế. ✓ Tư vấn và giám sát để hỗ trợ các cán bộ y tế thực hiện trách nhiệm của mình.
4. Củng cố cơ sở hạ tầng và các thiết bị y tế sẵn có	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trang bị cho các cơ sở y tế để đáp ứng đầy đủ nhu cầu. ✓ Cung cấp các dịch vụ y tế thiết yếu.
5. Các chính sách, quản lý và trách nhiệm giải trình	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rà soát, thực hiện và tuyên truyền để tăng cường khuôn khổ pháp lý. ✓ Rà soát và tăng cường các khuôn khổ chính sách. ✓ Thiết lập cơ cấu quản lý. ✓ Thực hiện các biện pháp giải trình trách nhiệm. ✓ Tăng cường bình đẳng giới tại nơi làm việc.
6. Ngân sách và tài chính	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Xác định các yếu tố cốt lõi của gói dịch vụ thiết yếu. ✓ Phân bổ ngân sách. ✓ Ước tính chi phí cung cấp dịch vụ. ✓ Giảm rào cản tài chính khi tiếp cận.
7. Sự phối hợp đa ngành và sự tham gia của cộng đồng	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tăng cường sự tham gia của ngành y tế trong cơ chế phối hợp đa ngành. ✓ Thiết lập cơ chế phối hợp và chuyển gửi. ✓ Khuyến khích sự tham gia của cộng đồng.
8. Thông tin, giám sát và đánh giá	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sử dụng số liệu cho vận động và lập kế hoạch. ✓ Tiến hành giám sát chương trình. ✓ Tiến hành đánh giá. ✓ Sử dụng thông tin để cải thiện dịch vụ.
9. Chuẩn bị mở rộng quy mô	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Thiết kế và lập kế hoạch mở rộng quy mô ứng phó của hệ thống y tế đối với bạo lực nhằm vào phụ nữ.

PHỤ LỤC 2:

BẢNG KIỂM NHỮNG LƯU Ý DÀNH CHO VIỆC THỰC HIỆN TRONG LĨNH VỰC TƯ PHÁP VÀ HÀNH PHÁP

Các bước thực hiện	Lưu ý cho các dịch vụ tư pháp và hành pháp thiết yếu
<p>1. Xác định cơ quan chịu trách nhiệm thực hiện</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Xác định các bên liên quan chính trong lĩnh vực tư pháp và hành pháp tham gia vào các cơ quan thực hiện đa ngành ở cấp quốc gia và cấp địa phương. ✓ Thiết lập hoặc tăng cường một cơ quan thực hiện có sự điều phối của ngành tư pháp. ✓ Thiết lập hoặc tăng cường các cơ quan thực thi mang tính thể chế của khu vực tư pháp và hành pháp để giám sát quá trình thực hiện. ✓ Tích cực tham gia vào ứng phó đồng bộ đối với bạo lực với phụ nữ và trẻ em gái bao gồm các bên liên quan từ ngành dịch vụ xã hội, tư pháp và hành pháp, người vận động cho nạn nhân/người trải qua bạo lực, ngành giáo dục và các ngành khác. ✓ Trong tất cả các cơ quan nói trên, cần bảo đảm rằng người vận động cho nạn nhân/người trải qua bạo lực có vai trò chủ yếu. ✓ Xây dựng hiểu biết chung về bạo lực, nguyên nhân và các mục tiêu của các dịch vụ. Bảo đảm rằng các nỗ lực được tiến hành để xác định và giải quyết tình trạng đổ lỗi cho nạn nhân.
<p>2. Tiến hành đánh giá</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tham vấn các bên liên quan trong ngành tư pháp và hành pháp, bao gồm cả tham vấn với nạn nhân/người trải qua bạo lực, nếu có thể, tuân thủ các khuyến nghị về an toàn và đạo đức. <p>Đánh giá các yếu tố thuận lợi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Xác định những khuôn khổ pháp lý hiện có và xác định những khoảng trống và cải cách pháp luật cần thiết để bảo đảm một khuôn khổ pháp lý toàn diện cho việc cung cấp một cách hiệu quả các dịch vụ tư pháp và hành pháp. Về hướng dẫn, xem <i>Trung tâm Tri thức trực tuyến về chấm dứt bạo lực với phụ nữ, sổ tay lập pháp của UN Women</i>, và <i>Hướng dẫn hành động của UNODC</i>. ✓ Xác định những chính sách và thực hành chung và của lĩnh vực tư pháp hiện có để xem liệu có các chính sách cụ thể về bạo lực với phụ nữ cho lĩnh vực tư pháp và hành pháp hay không, và liệu những chính sách đó có được kết nối với chính sách và kế hoạch hành động quốc gia không, các chính sách này có được lồng ghép vào các dịch vụ tư pháp và hành pháp hiện có hay không. Xác định tất cả các thủ tục và quy trình kèm theo. <p>Về Hướng dẫn, xem <i>Sổ tay hướng dẫn lập kế hoạch hành động quốc gia của UN Women</i> và <i>Trung tâm tri thức trực tuyến về chấm dứt bạo lực với phụ nữ</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Xác định nguồn lực và nguồn tài chính sẵn có và những yêu cầu tối thiểu cho việc thực hiện các dịch vụ này. ✓ Xác định năng lực hiện tại của lực lượng lao động, phương pháp xây dựng năng lực và đào tạo. ✓ Xác định cơ chế quản trị, giám sát và trách nhiệm giải trình hiện có. ✓ Xác định năng lực hiện tại của ngành tư pháp và hành pháp trong việc giám sát và đánh giá việc cung cấp dịch vụ. ✓ Lập bản đồ các dịch vụ tư pháp và hành pháp thiết yếu hiện có, về tính sẵn có, dễ tiếp cận, có khả năng ứng phó, có thể điều chỉnh được, phù hợp, phân tích được chất lượng và xác định khoảng trống <p>Về hướng dẫn tiến hành đánh giá giới trong hệ thống tư pháp hình sự, tham khảo <i>Công cụ đánh giá về giới của UNODC</i>. Tham khảo <i>Trung tâm tri thức trực tuyến về chấm dứt bạo lực với phụ nữ về cách tiến hành đánh giá hệ thống tư pháp</i>.</p>
<p>3. Xây dựng và dự trù chi phí cho kế hoạch thực hiện</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Điều chỉnh các mục tiêu và chỉ tiêu cho ngành tư pháp và hành pháp, nhấn mạnh an toàn của nạn nhân/người trải qua bạo lực trong khi bảo đảm thủ phạm phải chịu trách nhiệm. <p>Những lưu ý cụ thể về khuôn khổ luật pháp và chính sách có thể góp phần tạo dựng môi trường thuận lợi cho việc cung cấp các dịch vụ tư pháp và hành pháp thiết yếu:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Một khuôn khổ toàn diện về chính sách và pháp lý hình sự được chi tiết hóa trong <i>Hướng dẫn hành động của UNODC</i> và <i>các chiến lược mẫu cập nhật</i> ✓ Các khung luật hành chính, dân sự và gia đình bảo đảm có các biện pháp phòng ngừa, bảo vệ, xét xử và khắc phục toàn diện phù hợp với chuẩn mực quốc tế. ✓ Các quyết định pháp luật dân sự trong việc chấm dứt hôn nhân, các quyết định về quyền giám hộ trẻ em và các tiến trình luật gia đình khác đối với những vụ việc liên quan đến bạo lực gia đình cần bảo vệ nạn nhân một cách đầy đủ và bảo đảm lợi ích tốt nhất của đứa trẻ đồng thời bổ sung và nhất quán với các biện pháp ứng phó tư pháp hình sự.



Tiếp theo
trang trước

3. Xây dựng và dự trù kinh phí cho kế hoạch thực hiện

- ✓ Tính sẵn có của các lệnh bảo vệ dân sự từ một phía (nghĩa là các lệnh có thể được ban hành chỉ dựa trên lời khai của nạn nhân/người trải qua bạo lực, trong đó thủ phạm có quyền được ra điều trần xem xét chứng cứ).
 - ✓ Các quy định pháp lý liên quan đến các quá trình hòa giải theo cách truyền thống hoặc không chính thức, miễn là chúng không tiếp tục phân biệt đối xử với phụ nữ hoặc khiến họ trở nên dễ bị tổn thương hơn.
Về hướng dẫn cho các khuôn khổ chính sách và pháp luật dân sự, gia đình và hành chính, tham khảo Sổ tay lập pháp của UN Women, Sổ tay xây dựng kế hoạch hành động Quốc gia của UN Women, Trung tâm tri thức trực tuyến về xóa bỏ bạo lực với phụ nữ.
- Những lưu ý về cơ sở hạ tầng có thể góp phần tạo dựng môi trường thuận lợi cho việc cung cấp các dịch vụ tư pháp và hành pháp thiết yếu:
- ✓ Về bảng kiểm đối với các cấu trúc mang tính thể chế trong hệ thống tư pháp hình sự, tham khảo *Hướng dẫn hành động của UNODC*.
 - ✓ Về cơ sở hạ tầng được thiết kế để bảo đảm tính dễ tiếp cận (về cơ sở vật chất, kỹ thuật, tài chính, ngôn ngữ) đối với mọi phụ nữ, xem *Hướng dẫn về tiếp cận công lý cho Phụ nữ của UN Women (sắp xuất bản)*.
 - ✓ Các lưu ý về cơ sở hạ tầng để bảo đảm cơ sở vật chất đầy đủ cho tất cả các cơ quan tư pháp: tích hợp các tính năng an toàn (như phòng chờ riêng ở tòa); bảo đảm bí mật và riêng tư (như tủ lưu hồ sơ riêng); có biển chỉ dẫn thích hợp; xây dựng cơ sở vật chất ở các địa điểm có thể tiếp cận được trong vòng một ngày đi lại (cho phụ nữ sinh sống ở vùng sâu vùng xa), tăng cường sự sẵn có của công nghệ, như điện thoại, fax, internet cho phép phụ nữ dễ dàng tham gia vào các giai đoạn khác nhau của chuỗi công lý và có được lệnh bảo vệ; xây dựng mạng lưới các trung tâm cung cấp dịch vụ; thiết lập các tòa án dân sự và gia đình di động/lưu động.
 - ✓ Cơ sở hạ tầng cho phép nhà cung cấp dịch vụ tư pháp đáp ứng nhu cầu y tế và tâm lý của nạn nhân/người trải qua bạo lực, như phương tiện vận chuyển đến bệnh viện, đến cơ sở khám nghiệm pháp y hoặc đến nơi trú ẩn.
 - ✓ Cơ sở vật chất cho phép phương thức tiếp cận đa lĩnh vực và liên cơ quan (như các trung tâm một cửa).
Về phân thảo luận các yếu tố của các tòa án chuyên biệt về bạo lực với phụ nữ, tham khảo Trung tâm tri thức trực tuyến về chấm dứt bạo lực với phụ nữ, tại đây có các đường dẫn đến các hướng dẫn và thực hành tốt về việc thành lập Tòa án về bạo lực gia đình. Xem thêm Báo cáo của Bộ Tư pháp và xây dựng Hiến pháp Nam Phi về tái lập các tòa án xét xử các tội danh tình dục.
Về phân thảo luận về các hợp phần cung cấp dịch vụ khác nhau của trung tâm một cửa, tham khảo Trung tâm tri thức trực tuyến về chấm dứt bạo lực với phụ nữ, trong đó có đường dẫn đến các khuyến nghị của Hội đồng Châu Âu về dịch vụ tối thiểu tại các trung tâm về tấn công tình dục trong các bệnh viện, cũng như phân rà soát và đánh giá về các trung tâm một cửa ở Kenya và Zambia.
- Các lưu ý cụ thể về nguồn nhân lực**, bao gồm tập huấn năng lực của lực lượng lao động có thể góp phần tạo dựng môi trường thuận lợi cho việc cung cấp các dịch vụ tư pháp và hành pháp thiết yếu:
- ✓ Chi tiết về nguồn nhân lực và việc tăng cường tập huấn cho nhà cung cấp dịch vụ tư pháp, tham khảo Hướng dẫn Hành động của UNODC.
 - ✓ Việc tập huấn cho nhà cung cấp dịch vụ về quyền con người của phụ nữ, động cơ gây bạo lực đối với phụ nữ; bảo vệ hiệu quả và việc giải quyết các vụ việc này; và để tăng cường khả năng quản lý các vụ việc bạo lực với phụ nữ nhằm giảm thiểu khả năng biến nạn nhân/người trải qua bạo lực trở thành nạn nhân thêm một lần nữa (phương pháp làm việc trên tinh thần không phán xét, mà cần thông cảm và hỗ trợ).
 - ✓ Lưu ý tiến hành tập huấn liên ngành nếu có thể và xây dựng chương trình tập huấn trên cơ sở hợp tác chặt chẽ với các nhóm hoạt động vì quyền của phụ nữ và xã hội dân sự.
 - ✓ Tính dễ tiếp cận (về cơ sở vật chất, kỹ thuật, tài chính, ngôn ngữ) của nhà cung cấp dịch vụ tư pháp, bao gồm việc bảo đảm bố trí nhân viên tại các cơ quan tư pháp ở khu vực nông thôn và vùng sâu vùng xa thông qua các chuyên viên tại các cơ sở và việc luân chuyển nhân viên.
 - ✓ Lưu ý thành lập các nhóm đa ngành.
 - ✓ Xây dựng hoặc tăng cường việc sử dụng trợ lý pháp luật để tăng cường trợ giúp pháp lý cho nạn nhân/người trải qua bạo lực.
 - ✓ Thúc đẩy tỷ lệ phụ nữ tham gia cung cấp dịch vụ tư pháp, bao gồm phụ nữ ở những vị trí ra quyết định trong việc cung cấp dịch vụ tư pháp.
- Về hướng dẫn cụ thể, tham khảo *Trung tâm tri thức trực tuyến về chấm dứt bạo lực với phụ nữ*.
- Các lưu ý cụ thể về quản lý việc cung cấp dịch vụ** có thể góp phần tạo dựng môi trường thuận lợi cho việc cung cấp các dịch vụ tư pháp và hành pháp thiết yếu:
- ✓ Chi tiết về việc quản lý vụ việc trong các hệ thống tư pháp hình sự, tham khảo *Hướng dẫn hành động của UNODC*.
 - ✓ Các hình thức đơn giản hóa, như việc đăng ký áp dụng biện pháp bảo vệ khẩn cấp và tức thì; ly hôn và giám hộ trẻ em, trợ giúp pháp lý, các quỹ đền bù của nhà nước.
 - ✓ Năng lực lưu trữ hồ sơ để theo dõi các vụ việc (bảo đảm rằng chúng được ưu tiên và xử lý nhanh), như sử dụng số định danh hồ sơ riêng trong toàn bộ chuỗi công lý cũng như bảo đảm sự liên kết thông tin giữa các quá trình pháp lý khác nhau (ví dụ các vụ việc gia đình và vụ việc hình sự).
- Về hướng dẫn, tham khảo Trung tâm tri thức trực tuyến về chấm dứt bạo lực với phụ nữ.*

<p style="text-align: center;">→ Tiếp theo trang trước</p> <p>3. Xây dựng và dự trù chi phí cho kế hoạch thực hiện</p>	<p>Bên cạnh những gợi ý về chi phí nêu trên, các lưu ý khác về chi phí khi xây dựng kế hoạch thực hiện bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Các chi phí liên quan đến việc tăng cường khả năng của nạn nhân trong việc đi lại và tiếp cận các dịch vụ tư pháp và hành pháp (hỗ trợ chi phí đi lại, hỗ trợ ăn uống, nơi ở, trông trẻ). ✓ Miễn hoặc giảm phí cho các tiến trình pháp lý dân sự, hành chính và gia đình. ✓ Đào tạo nhân viên tòa án để hỗ trợ những phụ nữ không có người đại diện trong việc nộp hồ sơ. <p><i>Về hướng dẫn, tham khảo Trung tâm tri thức trực tuyến về chấm dứt bạo lực với phụ nữ.</i></p>
<p>4. Giám sát và đánh giá việc thực hiện</p>	<p>Gợi ý cho các cơ chế theo dõi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Lồng ghép việc theo dõi các ứng phó tư pháp đối với bạo lực với phụ nữ vào trong các cơ chế theo dõi chung và theo lĩnh vực, cả bên ngoài và nội bộ. ✓ Khuyến khích hợp tác với các nhóm xã hội dân sự đóng vai trò quan sát đối với công tác ứng phó của ngành tư pháp. <p>Gợi ý cho các cơ chế giám sát:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Lồng ghép việc giám sát các vụ bạo lực với phụ nữ với các cơ chế thu thập số liệu hiện có, như số liệu hành chính hình sự. ✓ Mỗi cơ quan tư pháp lồng ghép vào các quy trình hiện hành về thu thập, lưu trữ và chuyển dữ liệu các biện pháp nhằm bảo đảm tính bí mật và tôn trọng quyền riêng tư của nạn nhân/người trải qua bạo lực, thủ phạm và những người có liên quan khác. ✓ Tăng cường sự liên kết giữa các cơ quan tư pháp trong việc theo dõi các vụ bạo lực với phụ nữ trong toàn bộ chuỗi công lý. ✓ Tăng cường bộ phận quan sát về giới cho cơ quan giám sát hiện hành, hoặc giao trách nhiệm cho một cơ quan quốc gia, như cơ quan thanh tra vấn đề giới để giám sát và báo cáo việc cung cấp các dịch vụ tư pháp và hành pháp. ✓ Đào tạo nạn nhân/người trải qua bạo lực và những phụ nữ khác để tiến hành việc giám sát các cơ chế của ngành tư pháp. ✓ Cho phép sự giám sát độc lập của các NGOs bao gồm việc rà soát các hồ sơ vụ việc bên cạnh việc quan sát trong phòng xét xử. ✓ Giám sát và đánh giá các sáng kiến của ngành tư pháp được thực hiện ở cấp quốc gia và khu vực. Đánh giá mức độ tuân thủ của chính phủ và các nhà cung cấp dịch vụ trong việc thực hiện nghĩa vụ hành động tích cực để ngăn ngừa, bảo vệ, trừng phạt các hành vi bạo lực với phụ nữ. <p><i>Về hướng dẫn, tham khảo Trung tâm tri thức trực tuyến về bạo lực với phụ nữ.</i></p> <p>Gợi ý cho số liệu định tính và định lượng có tách biệt giới</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Phụ nữ có biết về quyền của mình trong luật hay không; nam giới có biết về luật (tội danh và hình phạt) không, và các nhà cung cấp dịch vụ có biết nghĩa vụ pháp lý của mình trong việc ngăn ngừa và ứng phó với bạo lực nhằm vào phụ nữ hay không. ✓ Số liệu về tác động của những can thiệp cụ thể của ngành tư pháp và hành pháp và hiệu suất công việc của ngành tư pháp và hành pháp. ✓ Các khảo sát dựa trên dân cư (như khảo sát về tội phạm/ nạn nhân hóa hoặc khảo sát về bạo lực với phụ nữ) và số liệu hành chính từ cảnh sát, các dịch vụ công tố, tòa án và trại phục hồi. ✓ Về hướng dẫn, xem Hướng dẫn Hành động của UNODC; <i>Phân loại Quốc tế về Tội phạm vì mục đích Thống kê</i> (: https://www.unodc.org/unodc/en/data-and-analysis/statistics/iccs.html); Hướng dẫn Khảo sát về việc Nạn nhân hóa (xem tại https://www.unodc.org/documents/data-and-analysis/Crime-statistics/Manual_on_Victimization_surveys_2009_web.pdf) và Hướng dẫn về các Hệ thống tư pháp hình sự (xem tại https://unstats.un.org/unsd/publication/SeriesF/SeriesF_89E.pdf) ✓ Phân đánh giá các sáng kiến của ngành tư pháp và hành pháp có thể bao gồm đánh giá về tỷ lệ trình báo, tỷ lệ vụ án, tỷ lệ kết tội, quan điểm của phụ nữ về chất lượng các dịch vụ được cung cấp và liệu các nhu cầu của họ có được đáp ứng hay không, những rào cản đối với việc tiếp cận, và những kiến thức, thái độ và thực hành của cảnh sát và các nhà cung cấp dịch vụ khác về giới và bạo lực với phụ nữ. <p><i>Về hướng dẫn, xem Trung tâm Tri thức Trực tuyến về Bạo lực với Phụ nữ, với đường dẫn đến tài liệu của UNIFEM: Khuôn khổ Trách nhiệm Giải trình Quốc gia nhằm Chấm dứt bạo lực với Phụ nữ và Trẻ em gái: danh mục 10 điểm.</i></p>
<p>5. Rà soát chu trình và điều chỉnh kế hoạch thực hiện</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Xác định những rào cản/trở ngại đối với các dịch vụ tư pháp và hành pháp và những bài học rút ra từ việc giám sát và đánh giá. • Đầu vào từ các bên liên quan phù hợp, như các nhà cung cấp dịch vụ tư pháp và hành pháp được tập huấn nhạy cảm giới và nạn nhân/người trải qua bạo lực. • Lồng ghép các thực hành tốt và bài học vào quá trình sửa đổi việc cung cấp các dịch vụ tư pháp và hành pháp.

Nguồn tham khảo:

Các chiến lược mẫu Cập nhật Các Chiến lược mẫu cập nhật và biện pháp thực tiễn về xóa bỏ bạo lực với phụ nữ trong lĩnh vực phòng ngừa tội phạm và Tư pháp hình sự, Nghị quyết số 65/228 của Đại hội đồng LHQ, phụ lục https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/crimeprevention/Model_Strategies_and_Practical_Measures_on_the_Elimination_of_Violence_against_Women_in_the_Field_of_Crime_Prevention_and_Criminal_Justice.pdf

Hướng dẫn hành động của UNODC UNODC (2014) Tăng cường phòng ngừa tội phạm và ứng phó tư pháp hình sự đối với bạo lực nhằm vào phụ nữ, bao gồm Hướng dẫn Hành động của UNODC: kế hoạch hành động cho các Hệ thống tư pháp hình sự nhằm phòng ngừa và ứng phó bạo lực đối với Phụ nữ, https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Strengthening_Crime_Prevention_and_Criminal_Justice_Responses_to_Violence_against_Women.pdf

Sổ tay cho cơ quan Truy tố của UNODC UNODC (2014) Sổ tay về những ứng phó trong việc truy tố bạo lực đối với phụ nữ và trẻ em gái http://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Handbook_on_effective_prosecution_responses_to_violence_against_women_and_girls.pdf

Sổ tay cho cảnh sát của UNODC UNODC (2010) Sổ tay và chương trình tập huấn về ứng phó hiệu quả của cảnh sát đối với bạo lực nhằm vào phụ nữ, https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Handbook_on_Effective_police_responses_to_violence_against_women_English.pdf and https://www.unodc.org/pdf/criminal_justice/Training_Curriculum_on_Effective_Police_Responses_to_Violence_against_Women.pdf

Công cụ đánh giá giới của UNODC UNODC (2010) Vấn đề giới trong Công cụ Đánh giá Tư pháp Hình sự, <https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/crimeprevention/E-book.pdf>

Sự rập khuôn tư pháp của UNOHCHR UNOHCHR (2014) Xóa bỏ sự rập khuôn tư pháp: tiếp cận công lý bình đẳng cho phụ nữ trong các vụ bạo lực trên cơ sở giới, http://cedaw-in-action.org/en/wp-content/uploads/2016/04/judicial_stereotyping2014.pdf

Sổ tay lập pháp của UN Women UN Women (2011) Sổ tay về lập pháp cho vấn đề bạo lực với phụ nữ, <http://www.un.org/womenwatch/daw/vaw/handbook/Handbook%20for%20legislation%20on%20violence%20against%20women.pdf>

Sổ tay kế hoạch hành động quốc gia của UN Women UN Women (2012) Sổ tay kế hoạch hành động quốc gia về bạo lực đối với phụ nữ, <http://www.unwomen.org/~media/Headquarters/Attachments/Sections/Library/Publications/2012/7/HandbookNationalActionPlansOnVAW-en%20pdf.pdf>

Hướng dẫn tiếp cận công lý cho phụ nữ của UN Women UN Women, hướng dẫn cho người thực thi về lập chương trình về tiếp cận Công lý cho Phụ nữ (UN Women, sắp xuất bản)

Trung tâm tri thức trực tuyến về chấm dứt bạo lực với phụ nữ UN Women, nhiều hợp phần và thông tin tại Trung tâm Tri thức Trực tuyến về Chấm dứt Bạo lực với Phụ nữ, <http://www.endvawnow.org/>

PHỤ LỤC 3:

BẢN KIỂM: NHỮNG LƯU Ý TRONG QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN CHO NGÀNH DỊCH VỤ XÃ HỘI

Các bước thực hiện	Các lưu ý để bảo đảm việc thực hiện hiệu quả trong ngành dịch vụ xã hội
1. Xác định cơ quan chịu trách nhiệm thực hiện	<ul style="list-style-type: none">✓ Xác định các bên liên quan phù hợp trong ngành dịch vụ xã hội tham gia vào cơ quan thực thi đa ngành ở cấp quốc gia bao gồm các bộ chịu trách nhiệm về các dịch vụ xã hội, các cơ quan cung cấp dịch vụ xã hội, cơ sở giáo dục đào tạo nhà cung cấp dịch vụ xã hội, các NGOs về quyền của phụ nữ và các tổ chức tôn giáo, tín ngưỡng cung cấp hỗ trợ cho các cá nhân và gia đình.✓ Thiết lập hoặc tăng cường sự phối hợp giữa các nhà cung cấp dịch vụ xã hội.✓ Tích cực tham gia vào công tác ứng phó đồng bộ đối với bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái bao gồm các bên liên quan từ ngành dịch vụ xã hội, y tế, tư pháp và hành pháp, người vận động cho nạn nhân/người trải qua bạo lực, ngành giáo dục và các ngành khác.✓ Trong tất cả các biện pháp ứng phó trên, cần bảo đảm rằng người vận động ủng hộ cho nạn nhân/người trải qua bạo lực có vai trò chủ yếu.✓ Xây dựng hiểu biết chung về bạo lực, nguyên nhân sâu xa của bạo lực và lý do cần có các dịch vụ. Bảo đảm rằng các nỗ lực cần được tiến hành để xác định và giải quyết tình trạng đổ lỗi cho nạn nhân.
2. Cải thiện việc cung cấp dịch vụ	<p>Tham vấn các bên liên quan phù hợp trong ngành dịch vụ xã hội, như:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Các tổ chức có trách nhiệm cụ thể trong việc triển khai các dịch vụ thiết yếu, bao gồm các bộ chịu trách nhiệm về dịch vụ xã hội; nhà cung cấp dịch vụ xã hội; các tổ chức xã hội dân sự; học giả; các tổ chức đại diện cho nạn nhân/người trải qua bạo lực; và nạn nhân/người trải qua bạo lực.✓ Các bên liên quan và tác nhân chính chịu trách nhiệm xây dựng các chính sách và thủ tục, tham gia vào việc phối hợp và tham gia vào việc cung cấp dịch vụ; cũng như các thành viên của cộng đồng; lãnh đạo cộng đồng và các tổ chức của phụ nữ.✓ Các bên liên quan khác có vai trò và lợi ích trong việc ứng phó với bạo lực nhằm vào phụ nữ. <p>Đánh giá các yếu tố thuận lợi hiện có:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Xác định những khuôn khổ pháp lý hiện có nhằm thúc đẩy việc bảo vệ phụ nữ và hỗ trợ việc cung cấp các dịch vụ xã hội an toàn, hiệu quả và có đạo đức, và xác định những khoảng trống còn tồn tại✓ Xác định những chính sách và thực tiễn hiện có xem liệu có hay không một chính sách cụ thể về các dịch vụ xã hội liên quan đến bạo lực với phụ nữ và liệu các chính sách này có được kết nối với chính sách quốc gia hay không, và đánh giá các chính sách về dịch vụ xã hội cho phụ nữ bị bạo lực được lồng ghép vào các dịch vụ xã hội hiện có như thế nào. Xác định các kế hoạch, quy trình hoặc khuôn khổ hướng dẫn khác hiện có về dịch vụ xã hội. Các chính sách, kế hoạch và quy trình này được thực hiện ở cấp độ nào, bao gồm những khoảng trống và nút thắt, những rào cản đối với việc tiếp cận của các nhóm.✓ Xác định những nguồn lực và nguồn tài chính hiện có và những yêu cầu tối thiểu cho sự hoạt động của các dịch vụ này (ví dụ như ngân sách cho các dịch vụ xã hội; cơ sở hạ tầng và địa điểm). Sự sẵn có của các sản phẩm/tiện nghi và công nghệ giúp bảo đảm bí mật, riêng tư và an toàn? Nếu các yêu cầu tối thiểu chưa được xác định thì cần tham vấn các tổ chức hiện đang cung cấp dịch vụ, các nhà tài trợ, về chi phí thực tế của việc cung cấp dịch vụ và xác định nơi nào cần thêm nguồn lực.✓ Xác định năng lực hiện tại và khả năng phát triển của nguồn nhân lực và cách tiếp cận đào tạo. Trong lĩnh vực dịch vụ xã hội, điều này bao gồm: đào tạo ban đầu, tiếp tục đào tạo và đào tạo trong quá trình thực hiện; xây dựng nhóm liên ngành; và việc giám sát và hướng dẫn đội ngũ nhân viên dịch vụ xã hội.✓ Xác định các cơ chế quản trị, theo dõi và trách nhiệm giải trình hiện có. Có cơ chế phối hợp mang tính thể chế ở cấp quốc gia và cấp địa phương hay không, cơ chế này đang hoạt động như thế nào, có những bên liên quan nào tham gia và những bên nào lẽ ra phải tham gia mà không tham gia. Xác định những nhóm người dễ bị tổn thương trước bạo lực và tìm cách lôi kéo sự tham gia của đại diện các nhóm này (ví dụ như người khuyết tật). Xác định các quy trình để yêu cầu các tổ chức và cơ quan giải trình về trách nhiệm của mình.✓ Xác định năng lực hiện tại của ngành dịch vụ xã hội trong việc giám sát và đánh giá việc cung cấp dịch vụ. Có các hệ thống thông tin hay không? Khách hàng có thể phản hồi và đánh giá không? Có các phương thức khác để theo dõi chất lượng các dịch vụ hay không?

<p style="text-align: center;">→ Tiếp theo trang trước</p> <p>2. Tiến hành đánh giá</p>	<p>Lập bản đồ các dịch vụ xã hội hiện có, về tính sẵn có, tính dễ tiếp cận, tính đáp ứng, tính điều chỉnh được, sự phù hợp; phân tích chất lượng và xác định khoảng trống:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Hiện có những dịch vụ xã hội nào dành cho nạn nhân/người trải qua bạo lực? ✓ Những cơ quan nào cung cấp các dịch vụ này (chính phủ, các tổ chức phi chính phủ, các cơ quan khác)? ✓ Những địa điểm tập trung các dịch vụ này và các khoảng trống? ✓ Các dịch vụ này được tài trợ như thế nào và nạn nhân/người trải qua bạo lực phải trả những chi phí gì? ✓ Mức độ chất lượng và trải nghiệm của người dùng? ✓ Những ai tiếp cận các dịch vụ này và ai không tiếp cận? ✓ Những dịch vụ nào được cung cấp ở các cơ sở khác nhau (như trung tâm khủng hoảng, trung tâm một cửa, phòng khám và bệnh viện, nơi trú ẩn, trung tâm vận động cho phụ nữ, nơi thực hành tín ngưỡng và các nhóm trên cơ sở tôn giáo tín ngưỡng)? ✓ Các cơ sở này có bảo đảm an toàn (ví dụ như có cảnh sát hoặc nhân viên bảo vệ) và bí mật (thay tên nạn nhân/người trải qua bạo lực bằng số khách hàng hoặc biệt hiệu, chính sách về bí mật (như địa điểm của cơ sở được giữ bí mật)?
<p>3. Xây dựng và dự toán chi phí cho kế hoạch thực hiện</p>	<p>Điều chỉnh các mục đích và mục tiêu cụ thể cho ngành dịch vụ xã hội:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nhấn mạnh nguyên tắc các dịch vụ phải lấy nạn nhân làm trung tâm, thừa nhận bạo lực với phụ nữ là một vấn đề xã hội có nguyên do từ sự bất bình đẳng giữa nam giới và phụ nữ và nỗ lực của nam giới trong việc duy trì quyền lực và sự kiểm soát đối với phụ nữ. Mặc dù việc sử dụng chất kích thích có thể là một nhân tố làm trầm trọng thêm vấn đề nhưng kể cả việc sử dụng chất kích thích và việc không chung thủy trong hôn nhân hay việc phụ nữ lựa chọn không thực hiện vai trò giới truyền thống cũng không phải là nguyên nhân của bạo lực. Cách tiếp cận lấy nạn nhân làm trung tâm thừa nhận rằng nạn nhân không bị đổ lỗi vì bạo lực. <p>Những lưu ý cụ thể về khuôn khổ chính sách và pháp luật có thể góp phần tạo dựng môi trường thuận lợi cho việc cung cấp các dịch vụ xã hội thiết yếu:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Các luật và/hoặc chính sách xác định một cách rõ ràng một loạt các dịch vụ xã hội toàn diện giải quyết những hậu quả về mặt thể chất, tinh thần, kinh tế, xã hội và tâm lý của các dạng bạo lực khác nhau và nghĩa vụ của các nhà cung cấp dịch vụ xã hội trong việc cung cấp các dịch vụ toàn diện cho nạn nhân/người trải qua bạo lực, thừa nhận vai trò của nạn nhân/người trải qua bạo lực, thúc đẩy an toàn và hỗ trợ, bảo đảm bí mật và nỗ lực ngăn ngừa tình trạng tái nạn nhân hóa. ✓ Luật không nên bắt buộc trình báo trong các vụ việc liên quan đến nạn nhân/người trải qua bạo lực là người trưởng thành và cần ngăn cấm việc tiết lộ thông tin về các vụ việc cụ thể cho các cơ quan chính phủ mà không có sự đồng ý trên cơ sở có sự đồng thuận của nạn nhân/người trải qua bạo lực. ✓ Luật cần quy định một cơ quan cụ thể hoặc các cơ quan chịu trách nhiệm về dịch vụ cho nạn nhân/người trải qua bạo lực và mô tả trách nhiệm của các cơ quan này một cách rõ ràng, trao nhiệm vụ điều phối, thực hiện và bố trí cơ chế cấp kinh phí để bảo đảm các dịch vụ này được xây dựng, giám sát và đánh giá, và các kết quả của quá trình giám sát được chia sẻ và sử dụng nhằm tăng cường việc cung cấp dịch vụ. ✓ Các quy định của luật cần bao gồm việc thành lập các đơn vị hoặc cách tiếp cận chuyên trách và đa ngành (như các đơn vị cảnh sát chuyên trách về bạo lực gia đình được giao trách nhiệm giới thiệu các dịch vụ xã hội); giao trách nhiệm đào tạo; và thiết lập một cơ chế theo dõi. ✓ Các chính sách có thể tập trung vào việc lồng ghép vấn đề bạo lực với phụ nữ vào các dịch vụ xã hội và chương trình khác nhau như phát triển sinh kế, nông nghiệp, phát triển kinh doanh, giáo dục. ✓ Các chính sách đề cập đến một cách tiếp cận hệ thống rộng khắp trong các cơ sở dịch vụ xã hội bao gồm làm thế nào để có được thông tin cá nhân mà vẫn bảo đảm riêng tư và bí mật; làm thế nào để tránh việc làm cho nạn nhân trở thành nạn nhân thêm một lần nữa khi yêu cầu nạn nhân/người trải qua bạo lực kể lại câu chuyện của mình; thiết lập các quy tắc quy định nhà cung cấp dịch vụ xã hội được phép thảo luận về thông tin cá nhân của khách hàng ở đâu và khi nào. ✓ Các quy tắc và hướng dẫn chuẩn hóa các dịch vụ và cung cấp quy trình rõ ràng cho nhà cung cấp dịch vụ. Ví dụ, các hình thức hỗ trợ được cung cấp, thời gian mà nạn nhân/người trải qua bạo lực có thể tiếp cận các dịch vụ, mức độ thường xuyên của các buổi tư vấn, sự hỗ trợ sau khi đã được cung cấp dịch vụ, đào tạo nhân viên.

<p style="text-align: center;">→</p> <p style="text-align: center;"><i>Tiếp theo trang trước</i></p> <p style="text-align: center;">3. Xây dựng và dự toán chi phí cho kế hoạch thực hiện</p>	<p>Những lưu ý cụ thể về cơ sở vật chất và nguồn cung có thể góp phần tạo dựng môi trường thuận lợi cho việc cung cấp các dịch vụ xã hội:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cơ sở vật chất bảo đảm tính dễ tiếp cận (về vật chất, kỹ thuật, tài chính, ngôn ngữ) cho mọi phụ nữ bị bạo lực, với lưu ý đặc biệt dành cho phụ nữ ở vùng sâu, vùng xa và phụ nữ thuộc các nhóm yếu thế, như phụ nữ khuyết tật và phụ nữ có vấn đề về sức khỏe tâm thần. ✓ Trang thiết bị và đồ dùng cần thiết cho các dịch vụ toàn diện, thừa nhận nhu cầu khác nhau của các dịch vụ ✓ Cơ sở vật chất tích hợp các tính năng giúp bảo đảm an toàn, riêng tư, bí mật và danh dự, như xây dựng các phòng tư vấn mà từ bên ngoài không thể nghe được tiếng của nạn nhân/người trải qua bạo lực ở bên trong, phòng chờ để tránh chia sẻ thông tin ở các khu vực công cộng như khu vực lễ tân, và tủ hồ sơ an toàn/ngăn tủ có khóa để lưu trữ hồ sơ của bệnh nhân. ✓ Cơ sở vật chất giúp giảm thiểu tình trạng nạn nhân hóa thêm một lần nữa, như yêu cầu nạn nhân/người trải qua bạo lực kể lại câu chuyện nhiều lần. ✓ Cơ sở vật chất có thể tích hợp các phương pháp tiếp cận đa ngành và liên cơ quan (như trung tâm một cửa ở các bệnh viện). <p>Những lưu ý cụ thể về nguồn nhân lực, bao gồm đào tạo và năng lực của đội ngũ nhân viên, có thể góp phần tạo dựng một môi trường thuận lợi cho việc cung cấp các dịch vụ thiết yếu:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sử dụng cách tiếp cận hệ thống tập trung vào xây dựng nguồn lực và kỹ năng trong toàn bộ các tổ chức cung cấp dịch vụ xã hội thông qua việc đào tạo cho tất cả các nhân viên trong các tổ chức cung cấp dịch vụ xã hội cũng như nhân viên chuyên trách trực tiếp cung cấp dịch vụ xã hội cho nạn nhân/người trải qua bạo lực. ✓ Sử dụng cách tiếp cận tích hợp, đào tạo các nhà cung cấp dịch vụ xã hội hiện có về kỹ năng sàng lọc bạo lực với phụ nữ, tư vấn nếu có thể và giới thiệu/chuyển gửi đến các dịch vụ khác ✓ Tính sẵn có của các nhà cung cấp dịch vụ xã hội có năng lực cung cấp các dịch vụ hỗ trợ về tâm lý-xã hội có chất lượng và các dịch vụ hỗ trợ khác cho phụ nữ là nạn nhân của bạo lực. ✓ Tính dễ tiếp cận (về vật chất, kỹ thuật, tài chính và ngôn ngữ) của các nhà cung cấp dịch vụ xã hội, bao gồm khả năng cung cấp nhân viên dịch vụ xã hội 24h/365 ngày mỗi năm và bảo đảm bố trí nhân viên ở vùng sâu, vùng xa thông qua các chuyên viên ở các cơ sở và việc luân chuyển nhân viên. ✓ Tính đáp ứng của các nhà cung cấp dịch vụ xã hội bao gồm việc bảo đảm năng lực của nhân viên trong việc tiến hành đánh giá về an toàn và nguy hiểm. ✓ Cần nhắc bố trí các nhà cung cấp dịch vụ xã hội chuyên trách. Việc lựa chọn được tiến hành trên cơ sở kinh nghiệm, mối quan tâm, kỹ năng, thái độ và mức độ nhạy cảm. Ghi nhận năng lực của các chuyên viên và trả lương cho họ một cách tương xứng. ✓ Cần nhắc các nhóm đa ngành, bao gồm các nhà cung cấp dịch vụ xã hội khác nhau và từ các khu vực khác nhau, như tích hợp nhà cung cấp dịch vụ xã hội vào đáp ứng của ngành cảnh sát hoặc y tế đối với bạo lực. ✓ Đào tạo nhà cung cấp dịch vụ xã hội về: đặc điểm của bạo lực với phụ nữ; các luật liên quan hướng dẫn cho công việc của họ, bao gồm quy định về cấu thành tội phạm; bằng chứng trong các tiến trình hình sự; cách trình báo vụ việc bạo lực; phụ nữ có thể yêu cầu biện pháp bảo vệ hay không và như thế nào; nghĩa vụ của các nhà cung cấp dịch vụ xã hội trong các vụ việc liên quan đến trẻ em gái. Ngoài ra, việc đào tạo cần tập trung vào kỹ năng, thái độ và năng lực bảo đảm có trách nhiệm giới và lấy nạn nhân làm trung tâm, như cách hỏi về bạo lực, chăm sóc cho những phụ nữ tiết lộ về bạo lực và giới thiệu phụ nữ đến các dịch vụ chuyên biệt. ✓ Cần nhắc việc tiến hành đào tạo liên ngành nếu có thể và xây dựng chương trình đào tạo trên cơ sở phối hợp giữa các bên liên quan, đặc biệt là nhà cung cấp dịch vụ xã hội và y tế, đại diện cảnh sát và hệ thống tư pháp, và các NGOs đấu tranh cho quyền của phụ nữ. ✓ Tăng tỷ lệ nhà cung cấp dịch vụ xã hội nữ để bảo đảm người trải qua bạo lực được tiếp cận các nhà cung cấp dịch vụ xã hội cùng giới với mình nếu có thể. <p>Những lưu ý cụ thể cho việc quản lý việc cung cấp dịch vụ có thể góp phần tạo dựng một môi trường thuận lợi cho việc cung cấp các dịch vụ xã hội:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Lồng ghép những đáp ứng cụ thể dành cho phụ nữ bị bạo lực vào hướng dẫn cho cơ quan cung cấp dịch vụ xã hội. ✓ Hệ thống lưu trữ hồ sơ và thông tin khách hàng được bảo đảm an toàn. ✓ Chuẩn hóa việc lưu trữ hồ sơ và hệ thống quản lý về bạo lực với phụ nữ bên trong và giữa các cơ quan cung cấp dịch vụ xã hội. ✓ Tăng cường các quy trình giới thiệu giữa các dịch vụ xã hội. <p>Bên cạnh những hàm ý về chi phí nêu trên, các lưu ý khác về chi phí khi xây dựng kế hoạch thực hiện bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tất cả các dịch vụ cho phụ nữ bị bạo lực cần được cung cấp miễn phí. ✓ Hỗ trợ chi phí đi lại để tiếp cận các dịch vụ xã hội và các dịch vụ khác không dễ tiếp cận cho nạn nhân/người trải qua bạo lực.
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>4. Giám sát và đánh giá việc thực hiện</p>	<p>Gợi ý cho các cơ chế theo dõi:</p> <ul style="list-style-type: none"> √ Lồng ghép việc theo dõi đáp ứng của dịch vụ xã hội đối với bạo lực nhằm vào phụ nữ vào các cơ chế theo dõi chung và theo lĩnh vực, cả bên ngoài và bên trong. √ Khuyến khích sự phối hợp với các NGOs hoạt động vì quyền của phụ nữ có kinh nghiệm trong việc theo dõi và đánh giá các ứng phó của lĩnh vực dịch vụ xã hội. <p>Gợi ý cho các cơ chế giám sát:</p> <ul style="list-style-type: none"> √ Lồng ghép việc giám sát bạo lực với phụ nữ trong các hệ thống dịch vụ xã hội hiện có thông qua các hồ sơ và hệ thống thông tin được chuẩn hóa. Việc này cần được tiến hành thông qua việc chú ý đến tính bảo mật và an toàn của nạn nhân/người trải qua bạo lực. √ Tăng cường nhiệm vụ giám sát và báo cáo việc cung cấp dịch vụ xã hội cho phụ nữ bị bạo lực cho cơ quan giám sát hiện hành √ Tiếp thu phản hồi và đánh giá của nạn nhân hoặc những cách tiếp cận khác để giám sát chất lượng các dịch vụ và xem chúng có tạo ra thay đổi trong cuộc sống của nạn nhân/người trải qua bạo lực hay không. <p>Gợi ý cho số liệu định tính và định lượng:</p> <ul style="list-style-type: none"> √ Tỷ lệ phổ biến của bạo lực với phụ nữ cung cấp số liệu cơ sở và xác định những hình mẫu bên trong quốc gia và thay đổi theo thời gian. <i>Xem Hướng dẫn về các chỉ số cốt lõi về bạo lực với phụ nữ từ Hướng dẫn của LHQ về xây dựng số liệu thống kê về bạo lực với phụ nữ: khảo sát số liệu thống kê.</i> √ Số liệu định tính và/hoặc định lượng về tác động của các dịch vụ xã hội lên những can thiệp cụ thể và chất lượng của ngành dịch vụ xã hội. √ Việc đánh giá các sáng kiến dịch vụ xã hội có thể bao gồm những chỉ số về hệ thống dịch vụ xã hội sau: <ul style="list-style-type: none"> o Tỷ lệ các đơn vị cung cấp dịch vụ xã hội đã lập hồ sơ và áp dụng quy tắc cho việc quản lý khám bệnh cho phụ nữ và trẻ em gái bị bạo lực. o Tỷ lệ các đơn vị cung cấp dịch vụ xã hội đã tiến hành đánh giá tính sẵn sàng cho việc cung cấp dịch vụ cho phụ nữ/trẻ em gái bị bạo lực. o Tỷ lệ các đơn vị cung cấp dịch vụ xã hội có các tiện nghi cho việc quản lý khám bệnh cho phụ nữ/trẻ em gái bị bạo lực. o Tỷ lệ các đơn vị cung cấp dịch vụ xã hội có ít nhất một nhân viên được đào tạo để chăm sóc và giới thiệu dịch vụ cho nạn nhân của bạo lực với phụ nữ/trẻ em gái. o Số lượng nhà cung cấp dịch vụ xã hội được tập huấn về việc quản lý và tư vấn về vấn đề cắt bỏ bộ phận sinh dục nữ. o Tỷ lệ phụ nữ được hỏi về bạo lực thể chất và tình dục khi đến một đơn vị cung cấp dịch vụ xã hội. o Tỷ lệ phụ nữ đã trình báo về bạo lực thể chất và/hoặc tình dục. o Số lượng khách hàng được cung cấp dịch vụ. o Các dạng vụ việc được tiếp nhận. o Các dạng vụ việc được giới thiệu từ đâu? o Số đêm lưu lại ở nhà trú ẩn. o Số lượng/loại hình dịch vụ mà nạn nhân nhận được. o Số lần thăm hỏi tiếp theo sau khi nạn nhân trở về cộng đồng. o Số lượt giới thiệu đến các dịch vụ khác. o Số lượng người khuyết tật đã được phục vụ. (có thể mở rộng sang các nhóm yếu thế, như phụ nữ bản địa, phụ nữ dân tộc thiểu số) √ Các số liệu khác có thể bao gồm: đánh giá của nạn nhân về chất lượng của dịch vụ được cung cấp và các nhu cầu của họ có được đáp ứng hay không, những rào cản đối với việc tiếp cận, kiến thức, thái độ và thực hành của nhà cung cấp dịch vụ về vấn đề bất bình đẳng giới và bạo lực với phụ nữ. √ Xây dựng phiếu đánh giá có chấm điểm để hỗ trợ việc giám sát tiến triển trong tương lai. <p><i>Tham khảo Hướng dẫn về xây dựng các chỉ số cho Bạo lực với Phụ nữ và Trẻ em gái: Tóm tắt các Chỉ số về Giám sát và Đánh giá.</i></p>
<p>5. Rà soát chu trình và áp dụng kế hoạch thực hiện</p>	<ul style="list-style-type: none"> √ Xác định những rào cản/trở ngại đối với các dịch vụ xã hội và bài học kinh nghiệm từ việc giám sát và đánh giá. √ Thông tin đầu vào từ các bên liên quan, như từ các nhà cung cấp dịch vụ xã hội được tập huấn và có sự nhạy cảm với nạn nhân/người trải qua bạo lực. √ Lồng ghép những thực hành tốt và bài học rút ra vào quá trình điều chỉnh việc cung cấp dịch vụ.

Nguồn tham khảo:

UN Women, các hợp phần khác nhau và thông tin trên Trung tâm tri thức trực tuyến về chấm dứt bạo lực với Phụ nữ, <http://www.endvawnow.org/> và <http://www.endvawnow.org/en/modules/view/15-shelter.html>

Tránh xa bạo lực: Hướng dẫn xây dựng và vận hành cơ sở trú ẩn cho phụ nữ, Văn phòng điều phối Wave, Mạng lưới nhà tạm lánh cho Phụ nữ Áo, Vienna

Trung tâm Excellence dành cho chăm sóc trẻ em ở Scotland, tiến về phía trước: Triển khai hướng dẫn về chăm sóc thay thế dành cho Trẻ em 2012, http://www.unicef.org/protection/files/Moving_Forward_Implementing_the_Guidelines_English.pdf

Trung tâm hỏi đáp về sức khỏe và các chủ đề liên quan (2012): Hướng dẫn đạo đức cho việc tư vấn cho phụ nữ đối mặt với bạo lực gia đình. Ấn Độ.

Bộ Phát triển Xã hội, Cộng hòa Nam Phi (2008): 'Nơi trú ẩn cho nạn nhân của bạo lực gia đình' trong tiêu chuẩn tối thiểu cho việc cung cấp dịch vụ nhằm tạo quyền năng cho nạn nhân.

Thiết lập quy trình vận hành tiêu chuẩn cho việc phòng ngừa và đáp ứng đa ngành và liên cơ quan đối với bạo lực trên cơ sở giới trong các bối cảnh nhân đạo <http://gbvaor.net/wp-content/uploads/sites/3/2012/10/Establishing-Gender-based-Standard-Operating-Procedures-SOPs-for-Multi-sectoral-and-Interorganisa-tional-Prevention-and-Response-to-Genderbased-Violence-in-Humani-tarian-Settings-ENGLISH.doc>

Hiệp hội chính quyền địa phương, Women's Aid và các cộng sự (UK): 'Các tiêu chuẩn và dịch vụ' trong Tầm nhìn cho các dịch vụ dành cho trẻ em và thanh niên chịu ảnh hưởng của bạo lực gia đình (tr.13)

Chính sách mẫu của tổ chức: Women's Health West, "Xây dựng chính sách của tổ chức về bình đẳng giới và/hoặc phòng ngừa bạo lực với phụ nữ: công cụ chính sách mẫu", <http://pvawhub.whwest.org.au/wordpress/wp-content/uploads/2016/01/Gender-Equity-and-Preventing-Violence-Against-Women-Organisational-Policy-Tool.pdf>

Hội đồng Châu Âu, "Đấu tranh với bạo lực với phụ nữ: tiêu chuẩn tối thiểu cho các dịch vụ hỗ trợ", [http://www.coe.int/t/dg2/equality/domesticviolencecampaign/Source/EG-VAW-CONF\(2007\)Study%20rev.en.pdf](http://www.coe.int/t/dg2/equality/domesticviolencecampaign/Source/EG-VAW-CONF(2007)Study%20rev.en.pdf)

DFID, "Hướng dẫn số 2: Hướng dẫn thực hành về lập chương trình cộng đồng về bạo lực đối với phụ nữ và trẻ em gái" <https://static1.squarespace.com/static/536c4ee8e4b0b60bc6ca7c74/t/54ec6773e4b0440df7b-25bc3/1424779123002/DFID+VAWG+Guidance+2.pdf>

Chương trình Nabilan cùng với các đối tác xã hội dân sự và Chính phủ Timor-Leste, đã xây dựng một số công cụ, nhưng tài liệu này chưa được đăng tải trên mạng. Các công cụ bao gồm:

- 1) Công cụ đánh giá quản lý vụ việc - để đánh giá chất lượng các dịch vụ được cung cấp cho khách hàng. Đây là một bản kiểm tra cho phép rà soát việc lưu hồ sơ về một khách hàng và chất lượng của việc lưu hồ sơ này.
- 2) Công cụ tái hòa nhập - một bản kiểm tra có thể được sử dụng để quyết định xem một khách hàng đã sẵn sàng trở lại cộng đồng hay chưa, tình trạng của họ trong cộng đồng, và khi nào có thể kết thúc một vụ việc. Công cụ này bao gồm khả năng xếp hạng/chấm điểm tình trạng của khách hàng theo thời gian, để theo dõi thay đổi. Nó được xây dựng để giúp các nhân viên tập trung vào những vấn đề quan trọng trong các chuyến viếng thăm tiếp theo, để lưu hồ sơ những quan sát của họ và hỗ trợ, lên kế hoạch cho việc tiếp tục hỗ trợ, và còn có thể thể hiện sự thay đổi về tình trạng của khách hàng theo thời gian.
- 3) Công cụ về tình trạng tâm lý - Xã hội của Khách hàng - đây là một công cụ dựa trên quan sát giúp nhân viên quan sát kỹ hơn và ghi lại tình trạng của khách hàng, và điều chỉnh sự hỗ trợ dựa trên những quan sát này. Một trong những lý do xây dựng công cụ này là để giúp các cơ sở trú ẩn xác định tiến triển trong tình trạng của các cá nhân đã ở lại nơi trú ẩn trong một thời gian dài (đôi khi đến 2 năm).
- 4) Các thủ tục vận hành tiêu chuẩn về quản lý và chuyển gửi vụ việc - tài liệu này để ra vai trò và trách nhiệm của các bên tham gia chính trong "lộ trình chuyển gửi" và đưa ra những công cụ thực tiễn cho nhà cung cấp dịch vụ trong phần Phụ lục, bao gồm: các câu hỏi về rủi ro và an toàn; Mẫu Giấy giới thiệu/chuyển gửi; Mẫu Giấy xác nhận đồng ý cung cấp thông tin; Mẫu Giấy tiếp nhận; hướng dẫn tổ chức họp về Quản lý vụ việc; mẫu Kế hoạch hành động cho một khách hàng; bản kiểm tra hồ sơ vụ việc.

Để cho phép nhà cung cấp dịch vụ xác định những người có thể có khuyết tật, có thể sử dụng "Câu hỏi Nhóm Washington". Tham khảo phần giải thích tại <http://www.cbm.or> [Disaggregation-by-Disability-A-way-forward-498229.php](http://www.cbm.or/Disaggregation-by-Disability-A-way-forward-498229.php)

PHỤ LỤC 4:

BẢN KIỂM: NHỮNG LƯU Ý TRONG QUÁ TRÌNH THỰC HIỆN ĐỐI VỚI CÔNG TÁC ĐIỀU PHỐI VÀ QUẢN TRỊ ĐIỀU PHỐI

Các bước thực hiện	.Các lưu ý
1. Xác định cơ quan chịu trách nhiệm thực hiện	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cần thể hiện những cơ quan/bên liên quan tham gia vào đáp ứng đồng bộ. ✓ Vai trò lãnh đạo của người vận động cho nạn nhân.
2. Tiến hành đánh giá	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Đánh giá các nhân tố thuận lợi: <ul style="list-style-type: none"> o Xác định có một khuôn khổ pháp lý toàn diện trên cơ sở cách tiếp cận lấy nạn nhân làm trung tâm và các tiêu chuẩn về nhân quyền và bao gồm một khuôn khổ pháp lý cho việc phối hợp dựa trên các thực tiễn tốt. o Xác định có các thực tiễn và chính sách có trách nhiệm giới bao gồm việc áp dụng các chính sách nhằm xác định và xóa bỏ những rào cản đối với việc phối hợp hiệu quả dựa trên các thực tiễn tốt. o Xác định có đủ nguồn lực và nguồn tài chính ở cấp độ quốc gia và địa phương để điều phối việc xây dựng chính sách và cung cấp các dịch vụ thiết yếu. o Xác định có các yêu cầu về việc tập huấn và phát triển nguồn nhân lực thường xuyên trong thực tiễn tốt trong việc điều phối các dịch vụ thiết yếu ở mọi cấp độ. o Xác định có các tiêu chuẩn cho việc giám sát và đánh giá xây dựng phương pháp, yếu tố đo lường, thời gian biểu cho việc thu thập và báo cáo số liệu và rằng số liệu được thu thập, phân tích và sẵn có để cải thiện các dịch vụ. ✓ Xác định và tiếp tục các nỗ lực điều phối. ✓ Xác định khuôn khổ pháp lý và chính sách cho việc điều phối dựa trên các thực tiễn tốt.
3. Xây dựng và dự toán chi phí cho kế hoạch thực hiện	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Xác định các nhiệm vụ điều phối – xây dựng các chính sách và quy tắc và/hoặc phối hợp trên các vụ việc cụ thể, ví dụ như chính sách bảo mật ✓ Xây dựng các chính sách, quy tắc, bản ghi nhớ: <ul style="list-style-type: none"> o Yêu cầu sự hợp tác của các cơ quan có trách nhiệm giải quyết vấn đề bạo lực trên cơ sở giới. o Yêu cầu chia sẻ thông tin thích hợp. o Nghiêm cấm việc bắt buộc trình báo vụ việc của cá nhân, trừ trường hợp có mối nguy hiểm trực tiếp, nạn nhân trẻ em hoặc đặc biệt dễ bị tổn thương. ✓ Xác định vai trò lãnh đạo trong ứng phó có sự điều phối. ✓ Xác định các cuộc họp có được tổ chức không và ở đâu. ✓ Tiến hành tập huấn chung trong quá trình thực hiện. ✓ Thống nhất các mục tiêu chính – an toàn cho nạn nhân, trách nhiệm của thủ phạm, trách nhiệm của cơ quan. ✓ Thống nhất rằng các cơ quan nhà nước chứ không phải nạn nhân/người trải qua bạo lực phải có trách nhiệm giải quyết bạo lực. ✓ Áp dụng các tiêu chuẩn cụ thể đối với trẻ em gái. ✓ Tránh việc trùng lặp các dịch vụ. ✓ Sử dụng bản đánh giá rủi ro ở mọi giai đoạn của can thiệp. ✓ Nhóm đa ngành tiến hành rà soát vụ việc – các cơ quan làm việc cùng nhau để cải thiện các ứng phó trong các vụ việc cụ thể. ✓ Rà soát của nhóm về các trường hợp tử vong – phân tích các vụ việc bạo lực gia đình có giết người để cải thiện các ứng phó, dịch vụ và sự phối hợp nhằm tránh tình trạng tử vong trong tương lai. ✓ Thống nhất triết lý lấy nạn nhân làm trung tâm: nạn nhân không phải chịu trách nhiệm về bạo lực và không thể ngăn cản bạo lực. ✓ Thống nhất nguyên nhân sâu xa của bạo lực là quyền lực và sự kiểm soát. ✓ Xác định vai trò của các cơ quan tham gia. ✓ Áp dụng và thực thi quy tắc đạo đức cho nhân viên và tình nguyện viên của các cơ quan tham gia. ✓ Xây dựng và thực thi các quy tắc về thu thập, duy trì và cho phép tiếp cận các thông tin có thể xác định danh tính cá nhân. ✓ Bảo đảm rằng các ứng phó đồng bộ có cần nhắc đến sự đa dạng trong nhu cầu của nạn nhân/người trải qua bạo lực – như trẻ em gái, người lớn tuổi, người khuyết tật, các nhóm yếu thế, thiểu số và dễ bị tổn thương khác. ✓ Điều chỉnh chiến lược cho những vấn đề cụ thể mà mỗi nhóm khác nhau phải trải qua.

4. Giám sát và đánh giá việc thực hiện	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Theo dõi và chia sẻ thông tin. ✓ Đánh giá của nạn nhân/người trải qua bạo lực và người vận động cho họ. ✓ Tiến hành kiểm toán bên trong và bên ngoài để bảo đảm trách nhiệm giải trình của cơ quan. ✓ Tiếp tục theo dõi các vụ việc để rút ra kết quả và cải thiện các đáp ứng, bao gồm rà soát vấn đề tử vong. ✓ Xây dựng hệ thống theo dõi liên cơ quan. ✓ Sử dụng công nghệ chung cho toàn bộ việc lập hồ sơ và báo cáo. ✓ Yêu cầu mỗi cơ quan duy trì số liệu cho việc giám sát và đánh giá. ✓ Xin phép nạn nhân/người trải qua bạo lực khi lưu các thông tin có thể xác định danh tính. ✓ Mã hóa số liệu cho mục đích giám sát và đánh giá. ✓ Phân tích số liệu để xác định sự dễ bị tổn thương của các nhóm cụ thể. ✓ Áp dụng các quy trình để xác định những hậu quả không mong muốn của các ứng phó đối với bạo lực.
1. Rà soát chu trình và điều chỉnh kế hoạch thực hiện	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Xác định các rào cản đối với việc điều phối hiệu quả và giải pháp tiềm năng. ✓ Tiến hành tập huấn thường xuyên trong quá trình thực hiện để bảo đảm tri thức mới và thực hành tốt được lồng ghép vào ứng phó đối với bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái. ✓ Lồng ghép các bài học vào các chính sách và thực hành trong tương lai. ✓ Xác định các thực hành tốt và bài học rút ra.

Nguồn tham khảo:

UN Women, Trung tâm tri thức trực tuyến về chấm dứt bạo lực với phụ nữ, cách tiếp cận liên cơ quan/ Ứng phó đồng bộ của cộng đồng <http://endvawnow.org/en/modules/view/8-legislation.html#8>.

Cuộc họp đối tác thường niên của Mạng lưới Khu vực về Bạo lực Tinh dục và Bạo lực trên cơ sở giới, http://www.pop-council.org/uploads/pdfs/2012RH_SGBVReport.pdf.

Hướng dẫn Thu hẹp Khoảng cách: “Thu hẹp Khoảng cách – Từ ý định tốt tới Phối hợp tốt”, Tổ chức Phụ nữ chống lại Bạo lực châu Âu (WAVE). Dự án Daphne (2006), <http://www.popline.org/node/177253>.

Chương trình đa lĩnh vực về bạo lực với phụ nữ, Bangladesh (2015) <http://www.mspvaw.gov.bd/>.

Abrahams, F. (2005) Học hỏi từ quan hệ đối tác về bạo lực gia đình: Nghiên cứu về chương trình tham gia và hỗ trợ cho các đối tác về bạo lực gia đình, London: Local Government Association, tại : http://www.tavinstitute.org/wp-content/uploads/2013/01/Tavistock_Report_Learning_from_Domestic_violence_Partnerships_B.pdf.

Butegwa, F. và Awori, T. (2010) Hướng dẫn phương pháp tiếp cận đa lĩnh vực về Quyền của Phụ nữ ở châu Phi Addis Ababa: UN Women: <http://www.unwomen.org/~media/headquarters/attachments/sections/library/publications/2010/2010-multi-sectoral-approach-women-rights-africa.pdf?v=1&d=20150330T182753>.

Hướng dẫn về an toàn, Praxis International, <http://praxisinternational.org/blueprint-home/>

