



Hợp phần 1

TỔNG QUAN VÀ GIỚI THIỆU

**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 1

Tổng quan và
Giới thiệu

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>

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 VỀ GÓI DỊCH VỤ THIẾT YẾU	8
1.1 GIỚI THIỆU	8
1.2 BỐI CẢNH	9
1.3 MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI	10
1.4 NGÔN NGỮ VÀ THUẬT NGỮ	11

CHƯƠNG 2. NHỮNG NGUYÊN TẮC, ĐẶC ĐIỂM CHUNG VÀ YẾU TỐ NỀN TẢNG	14
2.1 NGUYÊN TẮC	15
2.2 ĐẶC ĐIỂM CHUNG CỦA CÁC DỊCH VỤ THIẾT YẾU CÓ CHẤT LƯỢNG	16
2.3 CÁC YẾU TỐ NỀN TẢNG	19

CHƯƠNG 3. CÁCH SỬ DỤNG HƯỚNG DẪN NÀY	21
3.1 KHUÔN KHỔ HƯỚNG DẪN CỦA CÁC DỊCH VỤ THIẾT YẾU	21

CHƯƠNG 4. CÔNG CỤ VÀ TÀI LIỆU THAM KHẢO	23
--	-----------

CHƯƠNG 1.

GIỚI THIỆU VỀ GÓI DỊCH VỤ THIẾT YẾU

1.1

Giới thiệu

Chương trình chung trên toàn cầu của Liên Hợp Quốc về các Dịch vụ thiết yếu dành cho phụ nữ và trẻ em gái bị Bạo lực (gọi tắt là “Chương trình”) là chương trình hợp tác giữa UN Women, UNFPA, WHO, UNDP và UNODC, nhằm mục đích giúp mọi phụ nữ và trẻ em gái từng bị bạo lực trên cơ sở giới có được sự tiếp cận tốt hơn đến các dịch vụ thiết yếu có chất lượng và được điều phối đồng bộ giữa các ngành.

Chương trình xác định **các dịch vụ thiết yếu** cần được các ngành y tế, dịch vụ xã hội, tư pháp và hành pháp cung cấp (gọi tắt là “Các Dịch vụ Thiết yếu”), đồng thời hướng dẫn việc điều phối các dịch vụ thiết yếu cũng như việc quản trị các quá trình và cơ chế điều phối (gọi tắt là “Hướng dẫn Điều phối”). Các yếu tố cốt lõi của mỗi dịch vụ thiết yếu được xác định và có hướng dẫn về việc cung cấp dịch vụ tương ứng để bảo đảm việc cung cấp các dịch vụ có chất lượng cao cho phụ nữ và trẻ em gái là nạn nhân của bạo lực, đặc biệt là ở các nước có thu nhập thấp và trung bình. Tập hợp những thành tố trên tạo thành **“Gói dịch vụ thiết yếu”**

Gói dịch vụ thiết yếu bao gồm 5 hợp phần gối nhau:

- Hợp phần 1: Tổng quan và Giới thiệu
- Hợp phần 2: Các dịch vụ Y tế thiết yếu
- Hợp phần 3: Các dịch vụ Tư pháp và Hành pháp thiết yếu
- Hợp phần 4: Các dịch vụ Xã hội thiết yếu
- Hợp phần 5: Các hành động thiết yếu để điều phối và quản trị điều phối

Gói dịch vụ thiết yếu phản ánh những cấu phần không thể thiếu của việc điều phối các biện pháp ứng phó đa

ngành dành cho phụ nữ và trẻ em gái bị bạo lực. Việc cung cấp, điều phối và quản trị các dịch vụ y tế, hành pháp, tư pháp và dịch vụ xã hội thiết yếu có thể giúp giảm thiểu đáng kể hậu quả mà bạo lực gây ra đối với an sinh, sức khoẻ và sự an toàn của phụ nữ và trẻ em gái, hỗ trợ quá trình hồi phục và tăng quyền năng cho phụ nữ, đồng thời ngăn chặn sự tái diễn của bạo lực. Các dịch vụ thiết yếu có thể giúp giảm nhẹ những tổn thất đối với phụ nữ, gia đình và cộng đồng về năng suất lao động, kết quả giáo dục, chính sách công và ngân sách, đồng thời giúp chấm dứt sự tái diễn của vòng tròn bạo lực. Gói các dịch vụ thiết yếu cũng đóng vai trò chủ đạo trong giảm nghèo và phát triển, cũng như những nỗ lực nhằm thực hiện Các Mục tiêu Phát triển Bền vững mới được thông qua năm 2015.

Gói dịch vụ thiết yếu nhằm mục đích lấp đầy khoảng trống giữa sự nhất trí và những nghĩa vụ được cam kết ở cấp độ quốc tế về việc cung cấp các dịch vụ ứng phó với bạo lực đối với phụ nữ, bao gồm những kết luận chung của Ủy ban về Địa vị của phụ nữ năm 2013, cũng như hành động ở cấp quốc gia thông qua việc cung cấp hướng dẫn kỹ thuật về cách thức xây dựng các dịch vụ thiết yếu có chất lượng. Những nghĩa vụ này được quy định chi tiết trong các văn kiện nhân quyền quốc tế, các thoả thuận quốc tế, cũng như các tuyên bố và chính sách đi kèm, đưa ra những quy phạm và tiêu chuẩn toàn cầu làm cơ sở để xây dựng Gói dịch vụ thiết yếu. Mặc dù trong những thập kỷ qua đã có sự cam kết ở cấp toàn cầu về ứng phó và phòng chống bạo lực đối với phụ nữ và trẻ em gái nhưng nhiều phụ nữ và trẻ em gái vẫn không hoặc chưa được tiếp cận đầy đủ đến các hỗ trợ và các dịch vụ có thể bảo vệ, giúp mang lại sự an toàn, và hỗ trợ họ giải quyết những hậu quả ngắn hạn và dài hạn do bị bạo lực theo nhiều hình thức khác nhau.

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 đã lan tràn như một dịch bệnh.¹ Bạo lực với phụ nữ bao gồm “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.”² Bạo lực trên cơ sở giới có nhiều hình thức khác nhau, và là bạo lực nhằm vào phụ nữ vì người đó là phụ nữ hoặc bạo lực gây ra tác động lớn đối với phụ nữ.³ Ngoài bạo lực thể chất và tình dục, bạo lực với phụ nữ còn bao gồm những tổn hại và sự ngược đãi về tâm lý và cảm xúc, quấy rối tình dục, tước đoạt bộ phận sinh dục nữ, sự ngược đãi do bị phù thuỷ hoặc thực hành ma thuật cáo buộc, việc giết phụ nữ và trẻ em gái vì danh dự, buôn bán phụ nữ và trẻ em gái, giết trẻ sơ sinh gái và những tập quán có hại khác. Bạo lực do chồng/bạn tình gây ra hoặc bạo lực tình dục do người không phải chồng/bạn tình gây ra là những hình thức bạo lực phổ biến và ngấm ngấm nhất nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái. Thuật ngữ “bạo lực với phụ nữ” bao gồm cả bạo lực nhằm vào trẻ em gái, cụ thể là những trẻ em gái có thể sử dụng các dịch vụ thiết yếu được cung cấp cho phụ nữ.

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. Tuyên bố về Xóa bỏ Bạo lực với Phụ nữ, Điều 1, [http://www.unhcr.ch/huridocda/huridoca.nsf/\(Symbol\)/A.RES.48.104.En?Opendocument](http://www.unhcr.ch/huridocda/huridoca.nsf/(Symbol)/A.RES.48.104.En?Opendocument).
3. Tham khảo Ủy ban về Xóa bỏ Mọi hình thức phân biệt đối xử với phụ nữ (CEDAW), Khuyến nghị chung số 19, tại <http://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/recommendations/recomm.htm>
4. 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), http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/85239/1/9789241564625_eng.pdf.

Theo 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 bạn tình hoặc bạo lực tình dục do người không phải bạn tình gây ra.⁴ Trên 7% phụ nữ trên toàn cầu cho biết từng bị bạo lực tình dục bởi người không phải là bạn tình.⁵ Một số nghiên cứu quốc gia cho thấy gần 70% phụ nữ từng bị bạo lực thể chất hoặc bạo lực tình dục trong đời, đa số là do chồng hoặc bạn tình.⁶ Ước tính cứ 5 trẻ em gái thì có một em từng bị lạm dụng; ở một số nước, tỷ lệ này có thể lên đến 1 trên 3 trẻ em gái.⁷ Quan hệ quyền lực trên cơ sở giới trong xã hội khiến nhiều trẻ em gái có nguy cơ cao hơn so với trẻ em trai đối với việc bị một số hình thức bạo lực, nhất là bạo lực tình dục. Một nghiên cứu về việc nam giới sử dụng bạo lực ở một số nơi tại 7 quốc gia khu vực châu Á – Thái Bình Dương cho thấy 26-80% nam giới cho biết từng gây ra bạo lực thể chất và/hoặc bạo lực tình dục với bạn tình, và 10-40% nam giới cho biết từng cưỡng hiếp người không phải là bạn tình của mình, với động cơ phổ biến nhất là quyền về tình dục.⁸

5. Sdd, tr.18
6. UN Women “Bạo lực với Phụ nữ: Thực tiễn và số liệu” Hãy nói không và đoàn kết để chấm dứt bạo lực với phụ nữ, www.saynotoviolence.org/issues/facts-and-figures- Khảo sát dân số cho thấy từ 10-70% số phụ nữ được hỏi cho biết từng bị chồng/bạn tình bạo lực thể chất vào một thời điểm trong đời, tham khảo Heise, L., Ellsberg, M. và Gottemoeller, M. (1999) Chấm dứt bạo lực với phụ nữ (Baltimore, MD: John Hopkins University School of Public Health). Báo cáo nghiên cứu của Tổng thư ký Liên Hợp Quốc, trích dẫn số 1 ở trên, cho biết bạo lực với phụ nữ tác động đến 1/3 số phụ nữ trong cuộc đời họ.
7. http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/status_report/2014/en/ p. 14
8. UN Women (2013) Tại sao một số nam giới sử dụng bạo lực với phụ nữ và làm thế nào để ngăn ngừa việc này? Phát hiện định lượng Nghiên cứu đa quốc gia của Liên Hợp Quốc về nam giới và bạo lực ở khu vực châu Á – Thái Bình Dương (UN Women, UNFPA, UNDP và UN Volunteers).

Một số nghiên cứu chỉ ra rằng, trên toàn cầu, một nửa số nạn nhân của các vụ sát hại phụ nữ bị giết bởi chồng hoặc bạn tình hiện thời hoặc trước đây của họ.⁹

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, cùng với những hậu quả kinh tế, ảnh hưởng đến kết quả giáo dục, tác động đến năng suất lao động và sự phát triển của xã hội và quốc gia. Mặc dù trong những thập kỷ qua đã có những cam kết sâu rộng ở cấp độ toàn cầu nhằm ứng phó và phòng chống bạo lực với trẻ em gái nhưng nhiều phụ nữ và trẻ em gái vẫn không hoặc chưa được tiếp cận đầy đủ sự hỗ trợ và các dịch vụ có thể bảo vệ họ, 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 đóng vai trò then chốt trong việc thực hiện các mục tiêu của Hướng dẫn này.

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 bạo lực nhằm vào phụ nữ. Đó là các biện pháp hiệu quả để ứng phó với từng vụ bạo lực, đồng thời để giải quyết nguyên nhân mang tính cấu trúc và hậu quả của bạo lực bằng cách bảo đảm các khung chính sách và pháp luật toàn diện, hệ thống tư pháp và hành pháp có nhạy cảm 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.

1.3

Mục đích và phạm vi

Mục đích của Gói dịch vụ thiết yếu là nhằm hỗ trợ các quốc gia trong việc xây dựng, triển khai và giám sát các dịch vụ cho mọi phụ nữ và trẻ em gái là nạn nhân của bạo lực, trong những bối cảnh và hoàn cảnh khác nhau. Bộ tài liệu là một công cụ thiết thực giúp các quốc gia vạch ra lộ trình rõ ràng để bảo đảm việc cung cấp và phối hợp các dịch vụ có chất lượng trong mọi lĩnh vực. Bộ tài liệu được thiết kế để bảo đảm rằng các dịch vụ trong mọi lĩnh vực được phối hợp và quản lý để có thể ứng phó một cách

toàn diện, lấy phụ nữ làm trung tâm và ở những nơi cần thiết, lấy trẻ em làm trung tâm, bảo đảm trách nhiệm giải trình với nạn nhân của bạo lực, cũng như trách nhiệm giải trình giữa các dịch vụ với nhau. Hướng dẫn cho mỗi yếu tố cốt lõi của các dịch vụ cơ bản được xây dựng nhằm bảo đảm sự ứng phó có chất lượng đối với bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái.

Cách thức triển khai các dịch vụ thiết yếu ở mỗi nước sẽ khác nhau. Một số nước có thể đã có sẵn những dịch vụ này, các nước khác có thể cần điều chỉnh những dịch vụ sẵn có hoặc nhanh chóng triển khai các dịch vụ mới, hoặc áp dụng các biện pháp bổ sung để đáp ứng những tiêu chuẩn nêu trên. Điều cốt yếu là mỗi nước cần có kế hoạch hành động nhằm thực hiện những tiêu chuẩn đã đề ra, và có cơ chế và quy trình về đánh giá và trách nhiệm giải trình để bảo đảm rằng các dịch vụ được cung cấp và đạt yêu cầu về chất lượng.

Mặc dù Hướng dẫn có thể được áp dụng với các hình thức bạo lực khác nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái nhưng tài liệu này chủ yếu dành cho những vụ việc bạo lực do chồng/bạn tình gây ra, hoặc bạo lực tình dục do người không phải là chồng/bạn tình gây ra. Trọng tâm chủ yếu là ứng phó với bạo lực bằng cách hành động ngay từ những giai đoạn sớm nhất của bạo lực và can thiệp nhằm ngăn ngừa bạo lực tái diễn. Những hướng dẫn này tập trung vào các dịch vụ và đáp ứng được thiết kế dành cho phụ nữ nhưng có lưu ý đến nhu cầu của trẻ em gái ở độ tuổi có thể sử dụng các dịch vụ này. Khi thích hợp, những hướng dẫn này cũng nhấn mạnh các vấn đề cần cân nhắc đối với phụ nữ và trẻ em gái có con nhỏ đi cùng khi sử dụng các dịch vụ. Phụ nữ và trẻ em gái là nạn nhân chính của bạo lực và sự lạm dụng do nam giới gây ra, Liên Hợp Quốc còn ghi nhận rằng bạo lực với phụ nữ và trẻ em gái “là biểu hiện của mối quan hệ quyền lực bất bình đẳng mang tính lịch sử giữa nam giới và phụ nữ, dẫn đến sự chi phối và phân biệt đối xử của nam giới với phụ nữ”.¹⁰ Do đó, đặc điểm của bạo lực với phụ nữ, những hình thức bạo lực mà phụ nữ trải qua, cũng như mức độ nghiêm trọng, tần suất và hậu quả của chúng rất khác so với bạo lực với nam giới.

9. Tham khảo, ví dụ, UNODC, Báo cáo nghiên cứu toàn cầu về các vụ giết người, năm 2013, tr.14, tại <http://www.unodc.org/documents/data-and->

10. Tuyên bố của Liên Hợp Quốc về Xóa bỏ bạo lực với Phụ nữ

Phạm vi của Gói dịch vụ thiết yếu được UNICEF chú trọng bổ sung, đó là bảo đảm rằng mọi trẻ em được sống một cuộc sống không có bạo lực. UNICEF sẽ tiếp tục xây dựng các hướng dẫn và công cụ ứng phó quan trọng cho những trẻ em là nạn nhân của bạo lực. Các Hướng dẫn này được áp dụng một cách phổ quát nhưng được xây dựng với sự lưu ý đặc biệt dành cho các nước có thu

nhập thấp và trung bình. Một lưu ý quan trọng khác là các hướng dẫn này không tập trung vào can thiệp trong các bối cảnh khủng hoảng hoặc nhân đạo. Tuy nhiên, ở mức độ có thể, những công cụ ứng phó được mô tả trong các hướng dẫn này có thể bổ sung cho những hướng dẫn tập trung vào các bối cảnh khủng hoảng/nhân đạo.

1.4

Ngôn ngữ và thuật ngữ

Điều phối là yếu tố trung tâm của công tác ứng phó với bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái. Đây là yêu cầu của các tiêu chuẩn quốc tế nhằm mục đích bảo đảm rằng sự ứng phó với bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái mang tính toàn diện, đa ngành, có sự điều phối, hệ thống và bền vững. Nó là một quá trình được quản trị bởi luật pháp và chính sách. Nó bao gồm nỗ lực phối hợp của các nhóm và nhân lực trong nhiều lĩnh vực, cũng như các cơ quan từ tất cả các ngành liên quan nhằm triển khai các luật, chính sách, thủ tục và thoả thuận, đồng thời truyền thông và phối hợp để 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 độ trung gian của chính quyền giữa cấp quốc gia với cấp địa phương. Việc điều phối cũng được tiến hành giữa các cấp khác nhau của chính quyền.

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

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

Hệ thống tư pháp chính thức là những hệ thống pháp lý thuộc trách nhiệm của Nhà nước và các cơ quan

Nhà nước. Chúng bao gồm các văn bản luật do Nhà nước bảo đảm, và các cơ quan như công an, cơ quan tố tụng, toà án 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.

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”.¹¹

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

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.¹²

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

12. WHO, Tăng cường hệ thống y tế, thuật ngữ, tham khảo tại www.who.int/healthsystems/Glossary_January2011.pdf.

Nhà cung cấp dịch vụ y tế là cá nhân hoặc tổ chức cung cấp các dịch vụ y tế một cách có hệ thống. Cá nhân cung cấp dịch vụ y tế có thể là chuyên gia y tế, nhân viên y tế cộng đồng; hoặc bất kỳ người nào được đào tạo và có kiến thức về y tế. Tổ chức cung cấp dịch vụ y tế bao gồm bệnh viện, phòng khám, trung tâm chăm sóc ban đầu và các điểm cung cấp dịch vụ khác. Người cung cấp dịch vụ chủ yếu bao gồm y tá, nữ hộ sinh, bác sĩ và những người khác.¹³

Bạo lực do chồng/bạn tình gây ra là “hình thức bạo lực phổ biến nhất mà phụ nữ trên toàn cầu từng bị trải qua... và bao gồm các hành vi mang tính cưỡng bức về tình dục, tâm lý và thể chất nhằm vào phụ nữ trưởng thành và phụ nữ tuổi vị thành niên bởi chồng/bạn tình hiện tại hoặc chồng/bạn tình cũ, mà không có sự đồng ý của người phụ nữ đó. Bạo lực thể chất bao gồm việc cố ý sử dụng vũ lực, sức mạnh thể chất hoặc vũ khí để gây hại hoặc thương tổn cho phụ nữ. Bạo lực tình dục bao gồm việc tiếp xúc tình dục mang tính cưỡng bức, buộc phụ nữ tham gia vào hành vi tình dục trái mong muốn, và cố tình có hành vi tình dục hoặc đã thực hiện hành vi tình dục với phụ nữ đang bị ốm, phụ nữ khuyết tật, phụ nữ chịu áp lực hoặc dưới tác dụng của rượu hoặc các loại chất gây nghiện khác. Bạo lực tâm lý bao gồm việc kiểm soát hoặc cô lập người phụ nữ, lăng mạ hoặc sỉ nhục người đó. Bạo lực kinh tế bao gồm việc không cho phụ nữ tiếp cận và kiểm soát các nguồn lực cơ bản.”¹⁴

Người cung cấp dịch vụ tư pháp bao gồm cán bộ Nhà nước/chính phủ, thẩm phán, công tố viên, công an, nhân viên trợ giúp pháp lý, nhân viên hành chính tòa án, luật sư, trợ lý luật sư và nhân viên dịch vụ xã hội/hỗ trợ nạn nhân.

-
13. WHO (2013) Ứng phó với bạo lực do bạn tình và bạo lực tình dục nhằm vào phụ nữ: hướng dẫn chính sách và lâm sàng của WHO, tr. vii.
 14. Báo cáo nghiên cứu của Tổng Thư ký Liên Hợp Quốc, chú thích 1 đã dẫn ở trên, đoạn 111-112.

Tiến trình tư pháp kéo dài 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 khởi đầu một cuộc điều tra và truy tố hình sự, hoặc tìm kiếm sự bảo vệ, và/hoặc theo đuổi vụ kiện dân sự bao gồm 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 các khung xử phạt hành chính của Nhà nước, ngay tức thì hoặc sau này.

Nhóm ứng phó đa ngành là 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 có các biện pháp ứng phó hiệu quả đối với từng vụ việc và có thể góp phần vào quá trình xây dựng chính sách.

Bạo lực tình dục không phải do chồng/bạn tình gây ra chỉ “bạo lực gây ra bởi một người họ hàng, bạn, người quen, hàng xóm, đồng nghiệp hoặc người lạ”.¹⁵ Đó là việc bị ép buộc thực hiện bất kỳ hành vi tình dục không mong muốn nào, quấy rối tình dục và bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái, thường là bởi một người mà họ có quen biết, bao gồm ở nơi công cộng, trường học, nơi làm việc và trong cộng đồng.

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

-
15. Sdd, đoạn 128

Lĩnh vực dịch vụ xã hội cung cấp các dịch vụ hỗ trợ nhằm cải thiện an sinh nói chung và tăng quyền năng cho một nhóm dân số cụ thể trong xã hội. Đó có thể là những dịch vụ chung hoặc các biện pháp ứng phó hướng tới đối tượng và vấn đề cụ thể; ví dụ các biện pháp ứng phó dành cho phụ nữ và trẻ em gái bị bạo lực. Các dịch vụ xã hội cho phụ nữ và trẻ em gái từng bị bạo lực bao gồm các dịch vụ được chính phủ cung cấp hoặc cấp ngân sách (do đó được gọi là dịch vụ công) hoặc được cung cấp bởi các tổ chức cộng đồng hoặc các tổ chức xã hội dân sự, bao gồm các tổ chức phi chính phủ và các tổ chức tôn giáo.

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 đóng vai trò trong việc ứng phó với bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái ở các 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, cảnh sát, công tố viên, thẩm phán, cơ quan bảo vệ trẻ em, ngành giáo dục, cùng các ngành khác.

Nạn nhân/người trải qua bạo lực chỉ những phụ nữ và trẻ em gái đã từng hoặc đang bị bạo lực trên cơ sở giới là thuật ngữ dùng trong các quá trình pháp lý cũng như vai trò tác nhân của những phụ nữ và trẻ em gái này trong việc tìm kiếm các dịch vụ thiết yếu.¹⁶

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.”¹⁷

-
16. Báo cáo nghiên cứu của Tổng Thư ký Liên Hợp Quốc, chú thích số 1 đã dẫn ở trên, lưu ý về những tranh luận đang tiếp diễn xung quanh việc sử dụng thuật ngữ ‘nạn nhân’ và ‘người trải qua bạo lực’. Một số người cho rằng “nên tránh sử dụng thuật ngữ ‘nạn nhân’ vì nó ám chỉ sự thụ động, yếu ớt và dễ bị tổn thương cố hữu, và không thừa nhận thực tế về sự kiên cường và vai trò tác nhân của phụ nữ. Một số người khác cho rằng việc sử dụng thuật ngữ “người trải qua bạo lực” là có vấn đề vì nó phủ nhận việc bị ngược đãi mà những phụ nữ là đối tượng của bạo lực phải trải qua”. Do đó, các hướng dẫn này sử dụng cả hai thuật ngữ “nạn nhân/người bị bạo lực”.
 17. Tuyên bố về Xoá bỏ Bạo lực với Phụ nữ, Điều 1, [http://www.unhcr.ch/huridocda/huridoca.nsf/\(Symbol\)/A.RES.48.104.En?Opendocument](http://www.unhcr.ch/huridocda/huridoca.nsf/(Symbol)/A.RES.48.104.En?Opendocument).

CHƯƠNG 2.

NHỮNG NGUYÊN TẮC, ĐẶC ĐIỂM CHUNG VÀ YẾU TỐ NỀN TẢNG

Nghiên cứu và thực tiễn đã chỉ ra rằng phương thức cung cấp dịch vụ có tác động quan trọng đến hiệu quả của các dịch vụ. Điều cốt lõi trong việc ứng phó với bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái và duy trì sự an toàn, và an sinh của phụ nữ và trẻ em gái là ở mức độ hiểu biết về bản chất của bạo lực, nguyên nhân và hậu quả của chúng đồng thời cung cấp các dịch vụ với tinh thần tăng quyền năng cho phụ nữ, theo đó giúp phụ nữ và trẻ em gái cân nhắc những lựa chọn dành cho họ và hỗ trợ quyết định của họ. Trong việc cung cấp dịch vụ thiết yếu có chất lượng, các quốc gia cần cân nhắc những nguyên tắc bao trùm đóng vai trò nền tảng cho việc cung cấp tất cả các dịch vụ thiết yếu và những yếu tố cốt lõi cần có để hỗ trợ việc cung cấp từng loại dịch vụ thiết yếu. Các nguyên tắc và yếu tố nền tảng này được phản ánh ở những đặc điểm chung và hoạt động xuyên suốt các ngành như y tế, dịch vụ xã hội, hành pháp và tư pháp, cũng như cơ chế điều phối và quản trị.

Những nguyên tắc, đặc điểm chung và yếu tố nền tảng của các dịch vụ thiết yếu cho phụ nữ và trẻ em gái bị bạo lực cũng có thể được tìm thấy trong các văn kiện pháp lý quốc tế. Các quốc gia trên thế giới đã đàm phán và nhất trí ủng hộ bộ quy phạm và chuẩn mực toàn cầu để giải quyết bạo lực với phụ nữ và trẻ em gái, bao gồm:

- Công ước về Xóa bỏ mọi hình thức phân biệt đối xử với phụ nữ và trẻ em gái năm 1979¹⁸ và Công ước quốc tế về Quyền Trẻ em năm 1989¹⁹ cung cấp khuôn khổ dựa trên quyền con người.
- Tuyên ngôn về Xóa bỏ Bạo lực với Phụ nữ năm 1993²⁰, Tuyên bố và Cương lĩnh Hành động Bắc Kinh năm 1995²¹, cũng như nhiều nghị quyết khác của Đại hội đồng và Hội đồng Nhân quyền Liên Hợp Quốc, cùng với Khuyến nghị chung số 19 của Ủy ban Xóa bỏ mọi hình thức phân biệt đối xử với phụ nữ, đã chỉ rõ các quốc gia cần phải làm gì để giải quyết vấn đề này.

- Gần đây nhất, tài liệu Các chiến lược mẫu mới nhất và biện pháp thiết thực về xoá bỏ bạo lực với phụ nữ trong lĩnh vực phòng chống tội phạm và tư pháp hình sự²² đã đưa ra những khuyến nghị khái quát về các vấn đề nội dung, thủ tục và vận hành trong tư pháp hình sự, đồng thời thừa nhận tầm quan trọng của biện pháp ứng phó mang tính toàn diện và đa ngành có điều phối.
- Kết luận chung²³ được Ủy ban Địa vị phụ nữ thông qua tại phiên họp thứ 57 của Ủy ban đưa thêm những khuyến nghị về việc thiết lập các dịch vụ đa ngành toàn diện, có điều phối, liên ngành, dễ tiếp cận và lâu dài cho mọi nạn nhân và những người từng trải qua bất kỳ hình thức nào của bạo lực đối với phụ nữ và trẻ em gái.

Một nguyên tắc then chốt xuất phát từ khuôn khổ quy phạm toàn cầu trên là nghĩa vụ của các quốc gia cần hành động tích cực trong việc phòng chống, bảo vệ, truy tố, xử phạt và có các biện pháp đền bù và khắc phục.

18. Nghị quyết số 34/180 của Đại Hội đồng Liên Hợp Quốc

19. Nghị quyết số 44/25 của Đại Hội đồng Liên Hợp Quốc

20. Nghị quyết số 48/104 của Đại Hội đồng Liên Hợp Quốc

21. Báo cáo của Hội nghị Phụ nữ Quốc tế lần thứ 4, Bắc Kinh, ngày 4-15/9/1995 (ấn phẩm của LHQ, số E.96.IV.13), chương. I, nghị quyết số 1, phụ lục I và phụ lục II

22. Nghị quyết số 65/457 của Đại Hội đồng Liên Hợp Quốc, Phụ lục.

23. E/2013/27.

Sự lãnh đạo mạnh mẽ ở mọi cấp và cam kết không ngừng với những nguyên tắc chỉ đạo trên, những đặc điểm chung và việc xây dựng và thực thi các yếu tố nền tảng mạnh mẽ đóng vai trò cốt yếu cho thành công của

2.1 Nguyên tắc

Những nguyên tắc gối nhau sau đây là nền tảng của việc cung cấp các dịch vụ thiết yếu và việc điều phối các dịch vụ đó:

- Cách tiếp cận dựa trên quyền
- Thúc đẩy bình đẳng giới và trao quyền cho phụ nữ
- Phù hợp và nhạy cảm với lứa tuổi và văn hoá
- Cách tiếp cận lấy nạn nhân/người trải qua bạo lực làm trung tâm
- An toàn là trên hết
- Trách nhiệm của người gây ra bạo lực

Phương tiếp cận dựa trên quyền

Các phương pháp tiếp cận dựa trên quyền đối với việc cung cấp các dịch vụ thiết yếu có chất lượng ghi nhận rằng các quốc gia có trách nhiệm tôn trọng, bảo vệ và thực thi các quyền của phụ nữ và trẻ em gái. Bạo lực với phụ nữ và trẻ em gái là sự vi phạm nghiêm trọng các quyền con người của phụ nữ và trẻ em gái, đặc biệt là quyền được sống một cuộc sống không có sợ hãi và bạo lực. Phương pháp tiếp cận dựa trên quyền đòi hỏi các dịch vụ phải ưu tiên sự an toàn và an sinh của phụ nữ và trẻ em gái và đối xử với phụ nữ và trẻ em gái một cách đàng hoàng, tôn trọng và nhạy cảm. Nó cũng đòi hỏi những tiêu chuẩn cao nhất có thể đạt được đối với các dịch vụ y tế, xã hội, tư pháp và hành pháp – để những dịch vụ có chất lượng tốt, sẵn có, dễ tiếp cận và chấp nhận được đối với phụ nữ và trẻ em gái.

Thúc đẩy bình đẳng giới và trao quyền cho phụ nữ

Cốt lõi của cả bất bình đẳng giới và phân biệt đối xử là nguyên nhân gốc rễ và là hệ quả của bạo lực với phụ nữ và trẻ em gái, do đó, đòi hỏi các dịch vụ phải bảo đảm có các chính sách và thực tiễn có khả năng ứng phó và nhạy cảm giới. Các dịch vụ phải đảm bảo rằng bạo lực với phụ

quá trình thiết kế, triển khai và giám sát các biện pháp ứng phó bền vững, hiệu quả và chất lượng đối với bạo lực nhằm vào phụ nữ.

nữ và trẻ em gái là không thể tha thứ, và không được tiếp tục tái diễn. Các dịch vụ cần thúc đẩy vai trò tác nhân của phụ nữ, trong đó phụ nữ và trẻ em gái có quyền đưa ra quyết định của riêng mình, kể cả quyết định từ chối các dịch vụ thiết yếu.

Phù hợp và nhạy cảm với lứa tuổi và văn hoá

Các dịch vụ thiết yếu phải phù hợp và nhạy cảm với lứa tuổi và văn hoá, cũng như cần đáp ứng những hoàn cảnh cá nhân và trải nghiệm cuộc đời của phụ nữ và trẻ em gái, lưu ý đến tuổi tác, đặc tính, văn hoá, xu hướng tình dục, bản dạng giới, dân tộc và ưu tiên ngôn ngữ của họ. Các dịch vụ thiết yếu cũng cần đáp ứng một cách phù hợp với những phụ nữ và trẻ em gái phải đối mặt với nhiều hình thức phân biệt đối xử khác nhau – không chỉ vì người đó là phụ nữ, mà còn vì chủng tộc, dân tộc, tầng lớp xã hội, xu hướng tính dục, tôn giáo, tình trạng khuyết tật, tình trạng hôn nhân, nghề nghiệp của người đó hoặc những đặc điểm khác – hoặc vì người đó đã từng bị bạo lực.

Lấy nạn nhân/người trải qua bạo lực làm trung tâm

Phương pháp tiếp cận lấy nạn nhân/người trải qua bạo lực làm trung tâm đặt quyền, nhu cầu và mong muốn của phụ nữ ở vị trí trung tâm của việc cung cấp dịch vụ. Điều này cần phải cân nhắc những yêu cầu khác nhau của nạn nhân và người từng trải qua bạo lực, những rủi ro và sự dễ bị tổn thương, tác động của những quyết định và hành động được thực hiện, và bảo đảm rằng các dịch vụ được điều chỉnh cho phù hợp với yêu cầu riêng của từng phụ nữ và trẻ em gái. Các dịch vụ cần đáp ứng mong muốn của phụ nữ và trẻ em gái.

An toàn là trên hết

Sự an toàn của phụ nữ và trẻ em gái là điều quan trọng nhất khi cung cấp các dịch vụ có chất lượng. Các dịch vụ thiết yếu cần phải ưu tiên sự an toàn và an ninh của người sử dụng dịch vụ và tránh không gây ra cho họ những tổn hại khác.

Trách nhiệm của người gây ra bạo lực

Nguyên tắc trách nhiệm của người gây ra bạo lực đòi hỏi rằng các dịch vụ thiết yếu, khi thích hợp, phải buộc thủ phạm gây ra bạo lực có trách nhiệm đồng thời bảo đảm công bằng trong các ứng phó về pháp lý. Các dịch vụ thiết yếu cần hỗ trợ và tạo điều kiện thuận lợi để nạn

nhân/người trải qua bạo lực tham gia vào quá trình tư pháp, tăng cường năng lực của người đó trong việc hành động hoặc thực hiện vai trò tác nhân của mình, đồng thời bảo đảm rằng gánh nặng hoặc trách nhiệm trong việc tìm kiếm công lý là của nhà nước chứ không phải của nạn nhân.

2.2

Những đặc điểm chung của các dịch vụ thiết yếu có chất lượng

Các dịch vụ thiết yếu có chất lượng thường có các đặc điểm và hoạt động chung. Các dịch vụ này được áp dụng bất kể ở 'ngành' cụ thể nào, kể cả các ngành có thể đang có các ứng phó cho phụ nữ và trẻ em gái bị bạo lực. Việc cung cấp các dịch vụ và hành động thiết yếu cần có những đặc điểm then chốt sau:

- Sẵn có
- Dễ tiếp cận
- Có thể điều chỉnh được
- Thích hợp
- Ưu tiên sự an toàn
- Sự đồng ý trên cơ sở được cung cấp đủ thông tin và tính bảo mật
- Truyền thông hiệu quả và sự tham gia của các bên liên quan trong việc thiết kế, triển khai và đánh giá các dịch vụ
- Thu thập số liệu và quản lý thông tin
- Kết nối với các khu vực và cơ quan khác thông qua việc điều phối

Sẵn có

Các dịch vụ thiết yếu về y tế, xã hội, tư pháp và hành pháp cần bảo đảm sẵn có với số lượng và chất lượng đầy đủ cho mọi nạn nhân và người trải qua bạo lực, bất kể nơi cư trú, quốc tịch, dân tộc, đẳng cấp, tầng lớp, địa vị là người nhập cư, người tị nạn hay người bản địa, tuổi tác, tôn giáo, ngôn ngữ và trình độ học vấn, xu hướng tính dục, tình trạng hôn nhân, khuyết tật hoặc bất kỳ đặc điểm nào khác của người đó.

Hướng dẫn

- Việc cung cấp dịch vụ cần được thiết lập, duy trì và phát triển theo cách thức bảo đảm sự tiếp cận của phụ nữ và trẻ em gái với các dịch vụ toàn diện mà không bị phân biệt đối xử trên toàn bộ lãnh thổ quốc gia, bao gồm các khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa.
- Các dịch vụ được cung cấp cho mọi nhóm dân cư, bao gồm các nhóm bị ngoài lề nhiều nhất, ở vùng sâu vùng xa, dễ bị tổn thương và yếu thế nhất, mà không có bất kỳ hình thức phân biệt đối xử nào, bất kể hoàn cảnh cá nhân và trải nghiệm cuộc sống của phụ nữ và trẻ em gái, bao gồm tuổi tác, đặc điểm, văn hoá, xu hướng tính dục, bản dạng giới, dân tộc, và ưu tiên ngôn ngữ của họ.
- Việc cung cấp dịch vụ được tổ chức nhằm mang lại cho phụ nữ và trẻ em gái sự chăm sóc liên tục trong toàn bộ mạng lưới các dịch vụ và trong suốt cuộc đời của họ.
- Cần nhắc việc cung cấp dịch vụ một cách sáng tạo nhằm mở rộng độ bao phủ của việc cung cấp dịch vụ, như phòng khám và toà án lưu động, cũng như việc sử dụng một cách sáng tạo các giải pháp công nghệ thông tin hiện đại nếu phù hợp.

Dễ tiếp cận

Tính dễ tiếp cận đòi hỏi các dịch vụ phải dễ tiếp cận đối với mọi phụ nữ và trẻ em gái mà không có sự phân biệt. Các dịch vụ cần dễ tiếp cận về cơ học (các dịch vụ nằm trong phạm vi an toàn mà mọi phụ nữ và trẻ em gái có thể tiếp cận), dễ tiếp cận về kinh tế (hợp túi tiền) và dễ tiếp cận về ngôn ngữ (thông tin được cung cấp dưới nhiều hình thức khác nhau).

Hướng dẫn

- Phụ nữ và trẻ em gái có thể tiếp cận các dịch vụ mà không phải chịu gánh nặng quá mức về tài chính hoặc hành chính. Điều này có nghĩa là các dịch vụ cần hợp túi tiền, dễ tiếp cận về mặt hành chính và trong một số trường hợp như dịch vụ ngăn chặn, cấp cứu y tế và dịch vụ xã hội, thì các dịch vụ này cần được miễn phí.
- Các dịch vụ cần được cung cấp với phạm vi càng xa càng tốt, theo cách thức có lưu ý đến nhu cầu ngôn ngữ của người sử dụng.
- Các thủ tục để được cung cấp dịch vụ và các thông tin khác về gói dịch vụ thiết yếu cần được thể hiện dưới nhiều hình thức khác nhau (ví dụ như nói, viết, thư điện tử) và thân thiện với người dùng, với ngôn ngữ đơn giản để tối đa hoá khả năng tiếp cận và đáp ứng nhu cầu của các nhóm đối tượng khác nhau.

Có thể điều chỉnh được

Các dịch vụ thiết yếu phải công nhận các tác động khác nhau của bạo lực đến các nhóm phụ nữ và cộng đồng khác nhau. Chúng cần đáp ứng nhu cầu của nạn nhân và người trải qua bạo lực theo những cách thức có lồng ghép quyền con người và các nguyên tắc nhạy cảm về văn hoá.

Hướng dẫn

- Các dịch vụ hiểu và đáp ứng hoàn cảnh cá nhân và nhu cầu của mỗi nạn nhân/người trải qua bạo lực.
- Một loạt các dịch vụ đa dạng được cung cấp cho phép phụ nữ và trẻ em gái lựa chọn những dịch vụ phù hợp nhất với hoàn cảnh cá nhân của mình.

Thích hợp

Các dịch vụ thiết yếu thích hợp cho phụ nữ và trẻ em gái là những dịch vụ được cung cấp theo cách thức mà phụ nữ và trẻ em gái chấp nhận được: tôn trọng nhân phẩm; bảo đảm tính bảo mật; nhạy cảm với nhu cầu và quan điểm của họ; và giảm thiểu việc gián tiếp biến họ thành nạn nhân.²⁴

Hướng dẫn

- Tiến hành các nỗ lực nhằm giảm thiểu việc gián tiếp biến phụ nữ thành nạn nhân, ví dụ như giảm thiểu số lần mà người phụ nữ phải kể lại câu chuyện của mình, số cán bộ mà người phụ nữ phải làm việc cùng; và bảo đảm có sẵn đội ngũ nhân viên được đào tạo.
- Phụ nữ và trẻ em gái được giúp đỡ để hiểu tường tận các lựa chọn mà họ có.
- Phụ nữ và trẻ em gái được tăng quyền năng để cảm thấy có thể tự giúp bản thân và có thể yêu cầu được giúp đỡ.
- Quyết định của phụ nữ và trẻ em gái được tôn trọng sau khi bảo đảm rằng họ hiểu rõ các lựa chọn.
- Các dịch vụ cần được cung cấp theo cách thức đáp ứng nhu cầu và mối quan tâm của phụ nữ và trẻ em gái mà không xâm phạm sự tự chủ của họ.

Ưu tiên an toàn – đánh giá rủi ro và lập kế hoạch an toàn

Phụ nữ và trẻ em gái có thể phải đối mặt với nhiều rủi ro đối với sự an toàn trước mắt và sau này của họ. Những rủi ro này sẽ tùy thuộc vào hoàn cảnh cá nhân của mỗi phụ nữ và trẻ em gái. Đánh giá và quản lý rủi ro có thể làm giảm mức độ rủi ro. Thực hành tốt nhất về đánh giá và quản lý rủi ro bao gồm các phương pháp tiếp cận thống nhất và có sự điều phối bên trong và giữa các ngành xã hội, y tế, công an và tư pháp.

Hướng dẫn

- Các dịch vụ sử dụng công cụ đánh giá và quản lý rủi ro được xây dựng riêng cho việc ứng phó với bạo lực do bạn tình gây ra và bạo lực tình dục do người không phải bạn tình gây ra.
- Các dịch vụ đánh giá một cách thường xuyên và thống nhất những rủi ro cá nhân mà mỗi phụ nữ và trẻ em gái phải đối mặt.
- Các dịch vụ sử dụng một loạt các lựa chọn quản lý rủi ro, giải pháp và biện pháp an toàn để giúp bảo đảm an toàn cho phụ nữ và trẻ em gái.

24. Việc gián tiếp biến phụ nữ và trẻ em gái thành nạn nhân được tài liệu cập nhật chiến lược mẫu và thực hành hiệu quả định nghĩa là việc biến người đó thành nạn nhân không phải do bản thân hành vi bạo lực mà do sự ứng phó không đầy đủ của các cơ quan và cá nhân đối với nạn nhân.

- Các nhà cung cấp dịch vụ cần bảo đảm rằng phụ nữ và trẻ em gái nhận được bản kế hoạch dựa trên các điểm mạnh, được thiết kế riêng cho họ, trong đó bao gồm các chiến lược quản lý rủi ro.
- Các dịch vụ cần phối hợp với tất cả các cơ quan, bao gồm y tế, dịch vụ xã hội, tư pháp và hành pháp để phối hợp các cách tiếp cận đánh giá và quản lý rủi ro.

Truyền thông hiệu quả và sự tham gia của các bên liên quan trong việc thiết kế, triển khai và đánh giá các dịch vụ

Phụ nữ và trẻ em gái cần biết rằng họ được lắng nghe và nhu cầu của họ được thấu hiểu và giải quyết. Thông tin và cách truyền tải thông tin có thể trao quyền cho họ để tìm kiếm các dịch vụ thiết yếu. Mọi hoạt động truyền thông với phụ nữ và trẻ em gái cần khuyến khích nhân phẩm và tôn trọng họ.

Hướng dẫn

- Nhà cung cấp dịch vụ cần thông cảm, hỗ trợ và không phán xét.
- Phụ nữ và trẻ em gái phải có cơ hội để kể ra câu chuyện của mình, được lắng nghe, câu chuyện của họ phải được ghi lại một cách chính xác, và họ phải được bộc lộ nhu cầu và lo ngại của mình theo khả năng, lứa tuổi, sự trưởng thành về trí tuệ và năng lực suy luận của họ.
- Nhà cung cấp dịch vụ cần ghi nhận những quan ngại và trải nghiệm của phụ nữ và trẻ em gái bằng cách coi những gì họ nói là nghiêm túc, không đổ lỗi hay phán xét họ.
- Nhà cung cấp dịch vụ cần cung cấp thông tin và tư vấn giúp phụ nữ và trẻ em gái tự đưa ra quyết định của mình.

Đồng ý trên cơ sở được cung cấp đầy đủ thông tin và tính bảo mật

Tất cả các dịch vụ thiết yếu, ở mức độ tốt nhất có thể, cần được cung cấp theo cách thức bảo vệ sự riêng tư của phụ nữ và trẻ em gái, bảo đảm tính bảo mật, và chỉ tiết lộ thông tin khi có sự đồng ý của họ trên cơ sở được cung cấp đầy đủ thông tin. Thông tin về trải nghiệm của phụ nữ đối với bạo lực có thể cực kỳ nhạy cảm. Chia sẻ thông tin này một cách không phù hợp có thể gây ra những hậu quả nghiêm trọng, thậm chí gây nguy hại cho phụ nữ hoặc trẻ em gái và những người giúp đỡ họ.

Hướng dẫn

- Các dịch vụ cần có bộ quy tắc đạo đức về việc trao đổi thông tin (phù hợp với luật pháp hiện hành), bao gồm thông tin gì sẽ được chia sẻ, nó sẽ được chia sẻ như thế nào, và chia sẻ cho ai.
- Nhà cung cấp dịch vụ làm việc trực tiếp với phụ nữ và trẻ em gái cần được cung cấp thông tin và tuân thủ bộ quy tắc đạo đức này.
- Thông tin liên quan đến cá nhân phụ nữ và trẻ em gái được coi là bí mật, và được lưu trữ một cách an toàn.
- Phụ nữ và trẻ em gái được hỗ trợ để hiểu tường tận những lựa chọn của mình và hệ quả của việc tiết lộ thông tin.
- Nhà cung cấp dịch vụ hiểu và tuân thủ trách nhiệm của mình liên quan đến việc bảo mật thông tin cho phụ nữ và trẻ em gái.

Thu thập dữ liệu và quản lý thông tin

Việc thu thập số liệu một cách nhất quán và chính xác về các dịch vụ được cung cấp cho phụ nữ và trẻ em gái có ý nghĩa quan trọng trong việc không ngừng cải thiện các dịch vụ này. Các dịch vụ cần có quy trình rõ ràng và được ghi thành văn bản về việc ghi chép một cách chính xác, lưu trữ an toàn, bảo mật thông tin về phụ nữ và trẻ em gái, cũng như những dịch vụ được cung cấp cho họ.

Hướng dẫn

- Bảo đảm rằng có một hệ thống an toàn và được lưu thành hồ sơ đối với việc thu thập, ghi chép và lưu trữ tất cả các thông tin và dữ liệu
- Mọi thông tin về phụ nữ và trẻ em gái tiếp cận các dịch vụ được lưu trữ một cách an toàn, bao gồm: hồ sơ khách hàng, báo cáo pháp lý và y tế, và kế hoạch an toàn.
- Bảo đảm việc thu thập dữ liệu một cách chính xác bằng cách giúp nhân viên hiểu và sử dụng được hệ thống thu thập dữ liệu, cho họ đủ thời gian để nhập liệu vào hệ thống thu thập dữ liệu.
- Bảo đảm rằng dữ liệu chỉ được chia sẻ thông qua các quy trình chính thức được thống nhất giữa các tổ chức.
- Khuyến khích phân tích dữ liệu để giúp hiểu rõ hơn sự phổ biến của bạo lực, các xu hướng trong việc sử dụng các dịch vụ thiết yếu, đánh giá về các dịch vụ hiện có và làm cơ sở cho các biện pháp phòng ngừa.

Kết nối với các ngành và cơ quan khác thông qua chuyển tuyến và điều phối

Kết nối với các ngành và cơ quan khác thông qua việc điều phối, như việc chuyển tuyến giúp phụ nữ và trẻ em gái nhận được các dịch vụ phù hợp và kịp thời. Quy trình chuyển tuyến cần lồng ghép các tiêu chuẩn về sự đồng ý trên cơ sở có đủ thông tin. Để bảo đảm sự vận hành thông suốt của các dịch vụ thiết yếu cho nạn nhân và người trải qua bạo lực, cần có các quy tắc và thoả thuận về quy trình giới thiệu đối với các dịch vụ xã hội, y tế và tư pháp có liên quan, bao gồm trách nhiệm rõ ràng của từng dịch vụ.

Hướng dẫn

- Thủ tục giữa các dịch vụ về chia sẻ thông tin và chuyển tuyến cần nhất quán, nhân viên của các cơ quan cần nắm rõ các thủ tục này và thông tin một cách rõ ràng cho phụ nữ và trẻ em gái.
- Các dịch vụ có cơ chế phối hợp và giám sát hiệu quả của quy trình chuyển gửi.
- Các dịch vụ chuyển gửi đến các dịch vụ dành riêng cho trẻ em khi được yêu cầu và khi thích hợp.

2.3

Những yếu tố mang tính nền tảng

Để các dịch vụ và việc cung cấp dịch vụ đạt chất lượng cao, các quốc gia và các ngành y tế, hành pháp, tư pháp và dịch vụ xã hội cần bảo đảm có những nền tảng vững chắc để hỗ trợ các nỗ lực này.

Các khuôn khổ lập pháp và pháp lý toàn diện

Các quốc gia cần có một khuôn khổ pháp lý toàn diện cung cấp cơ sở pháp lý và tư pháp để nạn nhân/người trải qua bạo lực có thể tìm kiếm các dịch vụ y tế, xã hội, tư pháp và hành pháp.

Quản trị, giám sát và trách nhiệm giải trình

Quản trị, giám sát và trách nhiệm giải trình là cần thiết để bảo đảm rằng Nhà nước thực hiện nghĩa vụ cung cấp các dịch vụ thiết yếu. Các đại biểu dân cử và cán bộ chính phủ được khuyến khích hỗ trợ các nỗ lực này thông qua việc tạo điều kiện cho đối thoại về việc có nên triển khai những hướng dẫn này hay không, và nên triển khai như thế nào; quyết định chất lượng của các tiêu chuẩn dịch vụ, giám sát sự tuân thủ các tiêu chuẩn dịch vụ, và xác định những thiếu sót mang tính hệ thống trong việc thiết kế, triển khai và cung cấp các dịch vụ. Phụ nữ và trẻ em gái cần được giúp đỡ khi bị từ chối được cung cấp các dịch vụ thiết yếu, khi các dịch vụ này yếu kém, bị trì hoãn một cách vô lý, hoặc thiếu dịch vụ do không hành động tích cực. Trách nhiệm giải trình đóng vai trò cốt yếu trong việc bảo đảm rằng các dịch vụ thiết yếu là sẵn có, dễ tiếp cận, có thể điều chỉnh được và phù hợp. Trách nhiệm giải trình được tăng cường khi có sự tham gia của các bên liên quan trong quá trình thiết kế, triển khai và đánh giá các dịch vụ.

Nguồn lực và tài chính

Nguồn lực và tài chính là cần thiết để xây dựng và đảm bảo tính bền vững của mỗi ngành cũng như tính bền vững của một hệ thống lồng ghép có sự điều phối chặt chẽ mà có năng lực và khả năng cung cấp các dịch vụ thiết yếu có chất lượng, ứng phó một cách có hiệu quả với bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái.

Đào tạo và xây dựng đội ngũ

Việc đào tạo và xây dựng đội ngũ bảo đảm rằng các cơ quan trong mỗi ngành và các cơ chế điều phối có năng lực và khả năng cung cấp các dịch vụ có chất lượng, cũng như đảm bảo nhà cung cấp dịch vụ có thẩm quyền cần thiết để thực hiện vai trò và trách nhiệm của mình. Tất cả các nhà cung cấp dịch vụ đều phải có cơ hội để xây dựng các kỹ năng và kiến thức chuyên môn, đồng thời bảo đảm rằng kiến thức và kỹ năng của họ luôn được cập nhật.

Theo dõi và đánh giá

Sự cải thiện không ngừng của các ngành, dựa trên cơ sở theo dõi và đánh giá thường xuyên, là cần thiết để cung cấp các dịch vụ có chất lượng cho phụ nữ và trẻ em gái bị bạo lực. Điều này dựa trên việc thu thập, phân tích và công bố số liệu toàn diện về bạo lực với phụ nữ và trẻ em gái dưới hình thức có thể được sử dụng để đánh giá và khuyến khích việc cung cấp dịch vụ có chất lượng.

Chính sách và thực hành có nhạy cảm giới

Các chính sách trong mỗi lĩnh vực và cơ chế điều phối cần bảo đảm tính nhạy cảm giới và được lồng ghép vào Kế hoạch Hành động Quốc gia về xoá bỏ Bạo lực với phụ nữ. Để mỗi ngành đồng hành cùng các ngành khác nhằm có được các biện pháp ứng phó hiệu quả nhất cho phụ nữ và trẻ em gái bị bạo lực thì chính sách trong mỗi lĩnh vực cần được gắn kết với chính sách quốc gia.

CHƯƠNG 3.

CÁCH SỬ DỤNG HƯỚNG DẪN NÀY

3.1

Khuôn khổ hướng dẫn của các dịch vụ thiết yếu

Với mục đích cung cấp các dịch vụ thiết yếu có chất lượng, khuôn khổ hướng dẫn các dịch vụ thiết yếu này bao gồm 4 cấu phần gắn kết với nhau:

- **Các nguyên tắc** làm nền tảng cho việc cung cấp tất cả các dịch vụ thiết yếu.
- **Các đặc tính chung** mô tả một loạt các hoạt động và phương pháp tiếp cận chung trong mọi lĩnh vực và hỗ trợ sự vận hành và cung cấp các dịch vụ một cách hiệu quả.
- **Các dịch vụ và hành động thiết yếu** hướng dẫn cho các dịch vụ nhằm bảo đảm quyền con người, an toàn và hạnh phúc của phụ nữ, trẻ em gái hoặc trẻ em bị bạo lực bởi bạn tình hoặc bạo lực tình dục bởi người không phải là bạn tình. Các dịch vụ thiết yếu được nhóm thành ba lĩnh vực cụ thể: **y tế, tư pháp-hành pháp, và dịch vụ xã hội**. Các dịch vụ này dựa trên nền tảng thứ tư: những hành động thiết yếu để **điều phối hợp và quản trị điều phối**.
- **Các yếu tố nền tảng** cần có để cung cấp những dịch vụ có chất lượng đối với mọi dịch vụ và hành động thiết yếu.

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

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

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

Điều phối hợp và quản trị điều phối

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

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

CHƯƠNG 4.

CÔNG CỤ VÀ TÀI LIỆU THAM KHẢO

Các văn kiện của Liên Hợp Quốc (các công ước và quy phạm luật mềm)

Kết luận chung của phiên họp thứ 57 của Ủy ban Địa vị của Phụ nữ về xoá bỏ và ngăn ngừa mọi hình thức bạo lực với phụ nữ và trẻ em gái, xem tại [www.un.org/womenwatch/daw/csw/csw57/CSW57_Agreed_Conclusions\(CSW_report_excerpt\).pdf](http://www.un.org/womenwatch/daw/csw/csw57/CSW57_Agreed_Conclusions(CSW_report_excerpt).pdf).

Công ước về xoá bỏ mọi hình thức phân biệt đối xử với phụ nữ, xem tại www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/text/econvention.htm.

Công ước quốc tế về quyền trẻ em, xem tại www.ohchr.org/en/professionalinterest/pages/crc.aspx.

Tuyên bố về những nguyên tắc cơ bản về công lý cho nạn nhân của tội ác và lạm dụng quyền lực, xem tại www.un.org/documents/ga/res/40/a40r034.htm.

Tuyên bố về xoá bỏ bạo lực với phụ nữ, xem tại www.un.org/documents/ga/res/48/a48r104.ht.

Hướng dẫn về tư pháp trong các vấn đề liên quan đến nạn nhân nhân chứng là trẻ em, xem tại www.un.org/en/pseataforce/docs/guidelines_on_justice_in_matters_involving_child_victims_and.pdf.

Các nguyên tắc và hướng dẫn của Liên Hợp Quốc về tiếp cận công lý trong các hệ thống pháp lý hình sự, xem tại www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/UN_principles_and_guidelines_on_access_to_legal_aid.pdf.

Các chiến lược mẫu cập nhật và biện pháp hiệu quả về xoá bỏ bạo lực với phụ nữ trong lĩnh vực phòng ngừa tội phạm và Tư pháp Hình sự, xem tại www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reforms/crimeprevention/Model_Strategies_and_Practical_Measures_on_the_Elimination_of_Violence_against_Women_in_the_Field_of_Crime_Prevention_and_Criminal_Justice.pdf.

Các công cụ và tài liệu tham khảo

Đặc phái viên của LHQ về bạo lực với phụ nữ, các báo cáo, bao gồm nguyên nhân và hậu quả - xem tại www.ohchr.org/EN/Issues?Women?SRWomen?Pages?SRWomenIndex.aspx.

Liên Hợp Quốc, Báo cáo của Tổng Thư ký về bạo lực với phụ nữ, xem tại www.un.org/womenwatch/daw/vaw/SGstudyvaw.htm.

UN Women, Tiến bộ của phụ nữ trên thế giới: Theo đuổi công lý: 2011-2012, xem tại www.progress.unwomen.org/pdfs?EN-Report-Progress.pdf.

UN Women, Sổ tay xây dựng Kế hoạch hành động quốc gia về Bạo lực với phụ nữ, xem tại www.un.org/womenwatch/daw/handbook-for-nap-on-vaw.pdf.

UN Women, Sổ tay lập pháp về bạo lực với phụ nữ, xem tại www.un.org/women-watch/daw/vaw/handbook/Handbook%20for%20legislation%20on%20violence%20against%20women.pdf.

UN Women, các mô-đun và thông tin trên Trung tâm kiến thức trực tuyến về chấm dứt bạo lực với phụ nữ, xem tại www.endvawnow.org.





Hợp phần 2

Y TẾ

**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 2

Dịch vụ Y tế

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>

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 CÁC DỊCH VỤ Y TẾ THIẾT YẾU	8
1.1 GIỚI THIỆU	8
1.2 MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI	9
1.3 NGÔN NGỮ VÀ THUẬT NGỮ	10

CHƯƠNG 2. KHUÔN KHỔ CỦA GÓI DỊCH VỤ THIẾT YẾU	13
2.1 KHUÔN KHỔ CHUNG	13
2.2 NHỮNG ĐIỂM ĐẶC THÙ RIÊNG CỦA KHUNG CÁC DỊCH VỤ Y TẾ THIẾT YẾU	15

CHƯƠNG 3. HƯỚNG DẪN DÀNH CHO CÁC DỊCH VỤ Y TẾ THIẾT YẾU	16
--	-----------

CHƯƠNG 4. CÔNG CỤ VÀ TÀI LIỆU THAM KHẢO	21
--	-----------

CHƯƠNG 1.

GIỚI THIỆU CÁC DỊCH VỤ Y TẾ THIẾT YẾU

1.1

GIỚI THIỆU

Hướng dẫn dành cho **các dịch vụ y tế thiết yếu** được xây dựng dựa trên Hướng dẫn về chính sách và lâm sàng của Tổ chức Y tế Thế giới (WHO) về *Ứng phó với bạo lực do chồng/bạn tình trực tiếp gây ra và bạo lực tình dục đối với phụ nữ*,¹ phù hợp với sứ mệnh của Tổ chức y tế thế giới (WHO) là xây dựng các chuẩn mực trong hệ thống y tế. Hướng dẫn được xây dựng trên cơ sở bằng chứng này tuân thủ quá trình xây dựng hướng dẫn của WHO, bao gồm: truy tìm bằng chứng cập nhật thông qua việc rà soát một cách có hệ thống, đánh giá, tổng hợp bằng chứng và xây dựng khuyến nghị dựa trên ý kiến đóng góp của chuyên gia trong nhiều lĩnh vực (Nhóm xây dựng Hướng dẫn) và rà soát của một nhóm chuyên gia khác. Các hoạt động đó đưa ra được hướng dẫn trên cơ sở bằng chứng phục vụ cho việc thiết kế, triển khai và rà soát về chất lượng, công tác ứng phó của ngành y tế coi phụ nữ làm trung tâm đối với phụ nữ là đối tượng bị bạo lực và bạo lực tình dục do chồng/bạn tình trực tiếp gây ra. Mặc dù vậy, các hướng dẫn này cũng có thể hữu ích để xử lý các hình thức bạo lực khác đối với phụ nữ, và hướng dẫn cũng dành cho cả trẻ em gái, đặc biệt là những trẻ em gái có thể sử dụng các dịch vụ cần thiết dành cho phụ nữ. Các hướng dẫn này được thiết kế đặc biệt dành cho các nước thu nhập thấp và trung bình có bối cảnh ổn định, tuy nhiên, hướng dẫn cũng có thể được áp dụng cho các nước có thu nhập cao.

Trên cơ sở các hướng dẫn này, WHO, UNFPA và UN Women đã xây dựng *Sổ tay lâm sàng về chăm sóc sức khỏe cho phụ nữ là đối tượng bị bạo lực do chồng/ bạn tình trực tiếp gây ra hoặc bị bạo lực tình dục*.² Đây là sổ tay hướng dẫn 'cách làm' dành cho nhà cung cấp dịch vụ y tế. Sổ tay gồm các công cụ hỗ trợ cho công việc, lời khuyên và khuyến nghị mang tính thực tiễn. Những khuyến nghị này chính là nền tảng của Hợp phần về dịch vụ y tế cần thiết, là một phần của gói các dịch vụ cần thiết nhằm cung cấp cho phụ nữ và trẻ em gái từng bị bạo lực trên cơ sở giới khả năng tiếp cận tốt hơn với một loạt các dịch vụ đa ngành có chất lượng và đồng bộ. Do đó, Hợp phần này cần được đọc kèm với hai tài liệu nêu trên.

Bộ tài liệu Các dịch vụ thiết yếu đưa ra những yếu tố cốt lõi của các hoạt động ứng phó đa ngành có điều phối dành cho phụ nữ và trẻ em gái bị bạo lực, gồm hướng dẫn cho các dịch vụ tư pháp và ngăn chặn, dịch vụ xã hội, cơ chế điều phối và quản trị, cũng như các dịch vụ y tế.

Hợp phần về các dịch vụ y tế thiết yếu cần được nghiên cứu cùng với Hợp phần 1: Tổng quan và Giới thiệu, trong đó nêu lên những nguyên tắc, đặc điểm chung và yếu tố nền tảng được áp dụng trong mọi dịch vụ thiết yếu. Hợp phần này cũng bổ sung cho hướng dẫn dành cho các Dịch vụ tư pháp và hành pháp (Hợp phần 3), Dịch vụ xã hội (Hợp phần 4), và Điều phối hợp và quản trị điều phối (Hợp phần 5).

1. *Ứng phó với bạo lực do chồng/bạn tình và bạo lực tình dục nhằm vào phụ nữ: Hướng dẫn chính sách và lâm sàng của Tổ chức Y tế Thế giới (WHO)*. Geneva, Switzerland: WorldHealth Organization; 2013

2. WHO, UNW, UNFPA. *Chăm sóc sức khỏe cho phụ nữ bị bạo lực do chồng/bạn tình gây ra hoặc bị bạo lực tình dục*. Sổ tay lâm sàng. Geneva: WHO, 2014. (WHO/RHR/14.26)

1.2

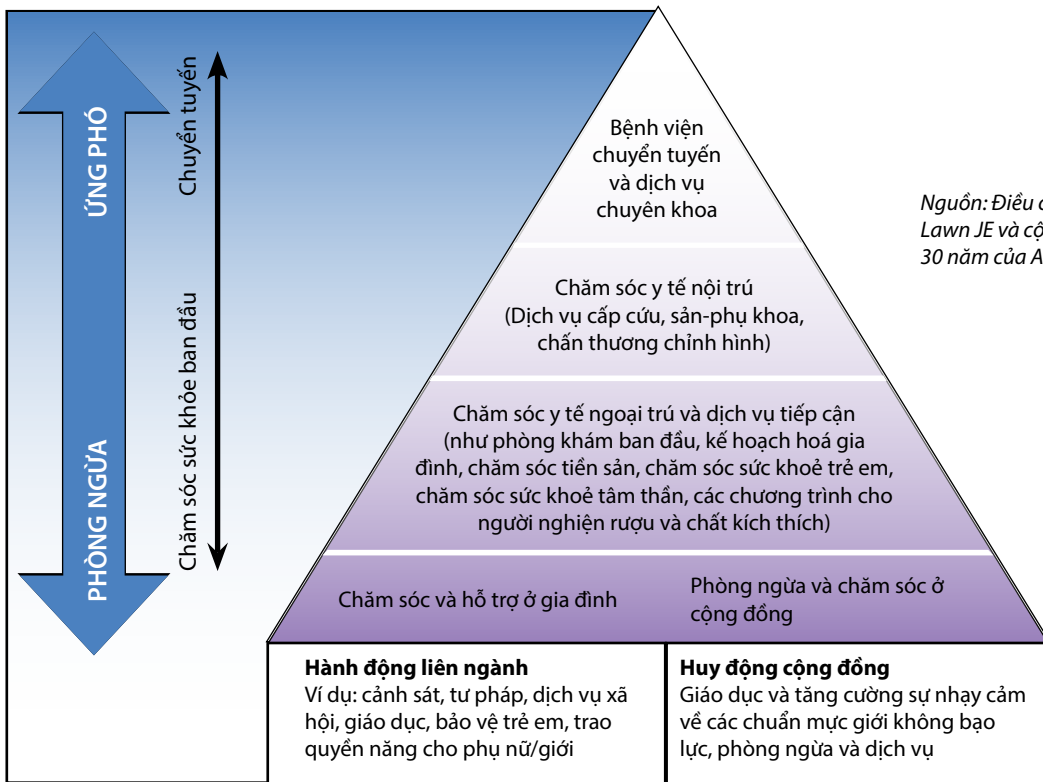
MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI

Cung ứng dịch vụ y tế có chất lượng đối với bạo lực đối với phụ nữ và trẻ em gái là tối cần thiết, không chỉ để bảo đảm rằng nạn nhân bị bạo lực được tiếp cận với những chuẩn mực y tế có thể đạt được mức cao nhất, mà còn bảo đảm rằng các nhân viên cung ứng dịch vụ y tế (như y tá, nữ hộ sinh, bác sĩ và những người khác) thường là những người đầu tiên có chuyên môn tiếp xúc với phụ nữ bị bạo lực do chồng/bạn tình hoặc bị bạo lực tình

dục.³ Phụ nữ và trẻ em gái thường tìm đến vụ y tế, gồm việc chữa trị các vết thương, kể cả khi họ không để lộ việc mình bị lạm dụng hoặc bạo lực. Nghiên cứu cho thấy phụ nữ bị lạm dụng sử dụng dịch vụ y tế nhiều hơn phụ nữ không bị lạm dụng.⁴ Họ cũng xác định là những nhân viên y tế là những chuyên gia mà họ có thể tin cậy nhất để tiết lộ về việc bản thân bị lạm dụng.

HÌNH 1.

Chăm sóc sức khỏe ban đầu và bối cảnh của hệ thống y tế rộng hơn, huy động sự tham gia của cộng đồng và hành động liên ngành.



Nguồn: Điều chỉnh từ báo cáo của Lawn JE và cộng sự, Lancet, 2008. 30 năm của Alma Ata

Để đáp ứng những nhu cầu và trải nghiệm đa dạng của phụ nữ, Hợp phần này đề cập đến mọi hậu quả của các loại bạo lực với phụ nữ, bao gồm thể chất, tinh thần, sức khỏe sinh sản và sức khỏe tình dục. Như Kết luận chung của phiên họp thứ 57 của Ủy ban Địa vị phụ nữ đã kêu gọi, cũng như theo Hướng dẫn của Tổ chức Y tế thế giới

(WHO), Hợp phần này đề cập đến các loại can thiệp y tế khác nhau, bao gồm: hỗ trợ ban đầu; điều trị vết thương, hỗ trợ tâm lý và tâm thần; chăm sóc sau khi bị hiếp dâm: tránh thai khẩn cấp, phá thai an toàn nếu các dịch vụ này được luật quốc gia cho phép, điều trị phơi nhiễm HIV, chẩn đoán và điều trị các bệnh lây qua đường tình dục.

3. WHO. *Ứng phó với bạo lực do chồng/bạn tình gây ra và bạo lực tình dục với phụ nữ: Hướng dẫn lâm sàng và chính sách của WHO*. Geneva, WHO; 2013, tr. 1.

4. WHO. *Ứng phó với bạo lực do bạn tình và bạo lực tình dục với phụ nữ: Hướng dẫn lâm sàng và chính sách của WHO*. Geneva, WHO; 2013, tr. 1.

Đào tạo nhân viên và các chuyên gia y tế trong việc xác định một cách hiệu quả và điều trị cho phụ nữ bị bạo lực cũng như giám định pháp y do nhân viên chuyên môn là cần thiết.⁵ Bên cạnh đó, Hợp phần này cũng dựa trên hướng dẫn của Kết luận chung để bảo đảm rằng các dịch vụ chăm sóc y tế cần phải có những đặc điểm sau: dễ tiếp cận, có trách nhiệm đối với những sang chấn; có thể chi trả, an toàn, hiệu quả và chất lượng.

Cung ứng dịch vụ tốt là yếu tố sống còn của bất kỳ hệ thống y tế nào. Phương cách tổ chức và nội dung cụ thể của dịch vụ y tế ở mỗi nước là khác nhau, nhưng các cơ quan y tế “đặc thù” sẽ cung cấp dịch vụ ở các cấp độ khác nhau:

- (1) Chăm sóc sức khỏe ban đầu, ví dụ như trạm xá, trung tâm y tế, trạm cấp phát thuốc và các bệnh viện cấp quận, huyện với dịch vụ chung cho bệnh nhân ngoại trú và dịch vụ cơ bản cho bệnh nhân nội trú

5. Ủy ban Địa vị của Phụ nữ: Phiên họp thứ 57 (2013) Kết luận chung: Xoá bỏ và ngăn ngừa mọi hình thức bạo lực với phụ nữ và trẻ em gái, và WHO. *Ứng phó với bạo lực do chồng/bạn tình gây ra và bạo lực tình dục với phụ nữ: Hướng dẫn lâm sàng và chính sách của WHO*. Geneva, WHO; 2013, tr. 1.

1.3 NGÔN NGỮ VÀ THUẬT NGỮ

Phát hiện vụ việc hoặc điều tra lâm sàng khi bị bạo lực do chồng/bạn tình gây ra là việc xác định phụ nữ bị bạo lực khi họ tìm đến các cơ sở y tế, bằng cách hỏi dựa trên tình trạng khi họ đến cơ sở y tế, lịch sử, và việc thăm khám bệnh nhân, nếu thích hợp. Các thuật ngữ này được phân biệt với “sàng lọc” hoặc “điều tra theo thủ tục”.⁷

Liệu pháp nhận thức – hành vi (CBT) dựa trên quan niệm cho rằng ý nghĩ, chứ không phải là các tác nhân bên ngoài như con người hay sự kiện, hướng định cảm

7. WHO. *Ứng phó với bạo lực do bạn tình và bạo lực tình dục nhằm vào phụ nữ: Hướng dẫn chính sách và lâm sàng của WHO*. Geneva, WHO; 2013, phần Thuật ngữ, tr.vii.

- (2) Chăm sóc sức khỏe chuyển tuyến, bao gồm bệnh viện tuyến trên với dịch vụ chuyên sâu.

Khởi đầu việc chăm sóc cho phụ nữ chịu tác động của bạo lực ở mọi cấp cung ứng dịch vụ là sức khỏe sinh sản và tình dục, gồm sức khỏe người mẹ, kế hoạch hoá gia đình, chăm sóc sau khi phá thai, HIV/AIDS, cũng như các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần, do chính phủ hoặc các tổ chức phi chính phủ cung cấp.

Hợp phần này tập trung vào các dịch vụ y tế thân thiện với người dân, với xuất phát điểm để tham gia mạng lưới dịch vụ y tế là chăm sóc ban đầu (hơn là gặp ngay bác sĩ chuyên khoa hoặc đến bệnh viện). Hợp phần này ghi nhận rằng cơ sở cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ban đầu cho bệnh nhân đưa ra lộ trình cho bệnh nhân thông qua các dịch vụ cần thiết và phối hợp với cơ sở y tế các cấp cũng như với các nhà cung cấp dịch vụ khác. Sự điều phối cũng được thực hiện với các ngành khác (như dịch vụ xã hội) và các đối tác khác (như tổ chức của cộng đồng). Mạng lưới cung cấp dịch vụ bao gồm các dịch vụ phòng ngừa, chữa trị, giảm nhẹ và phục hồi, cũng như các hoạt động tăng cường sức khỏe.⁶

6. WHO. *Theo dõi những yếu tố căn bản của hệ thống y tế: số tay các chỉ số và chiến lược đánh giá*. Geneva: WHO: 2010.

xúc và hành vi của một người nhiều hơn. Liệu pháp Nhận thức – hành vi điển hình thường bao gồm yếu tố nhận thức (giúp đối tượng phát triển khả năng xác định và thách thức những ý nghĩ tiêu cực phi thực tế), cũng như yếu tố hành vi. Liệu pháp nhận thức – hành vi rất đa dạng, tùy thuộc vào vấn đề sức khỏe tâm thần cụ thể.⁸

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

8. WHO. *Ứng phó với bạo lực do bạn tình và bạo lực tình dục nhằm vào phụ nữ: Hướng dẫn chính sách và lâm sàng của WHO*. Geneva, WHO; 2013, phần Thuật ngữ, tr.vii.

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

Hỗ trợ ban đầu chỉ sự hỗ trợ ở mức tối thiểu (chủ yếu về tâm lý) và những trải nghiệm của mọi phụ nữ tiết lộ với các cơ sở y tế (hoặc dịch vụ khác) về tình trạng bạo lực phải được được công nhận. Điều này cũng là một trong những yếu tố được gọi là “hỗ trợ ban đầu về tâm lý” trong hoàn cảnh kéo theo sự chịu đựng thương tổn về tinh thần.⁹

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 tác động lớn đến phụ nữ”.¹⁰

Nhà cung cấp dịch vụ y tế là cá nhân hoặc tổ chức cung cấp các dịch vụ y tế có hệ thống. Cá nhân cung cấp dịch vụ y tế có thể là chuyên gia y tế, nhân viên y tế cộng đồng; hoặc bất kỳ người nào được đào tạo và có kiến thức về y tế. Tổ chức cung cấp dịch vụ y tế bao gồm bệnh viện, phòng khám, trung tâm chăm sóc ban đầu và các điểm cung cấp dịch vụ khác. Người cung cấp dịch vụ ban đầu bao gồm y tá, nữ hộ sinh, bác sĩ và những người khác.¹¹

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 các cơ sở y tế này phục vụ.¹²

Bạo lực bởi chồng/ bạn tình là “hình thức bạo lực phổ biến nhất đối với phụ nữ trên toàn cầu ... và bao gồm một loạt các hành vi mang tính cưỡng bức về tình dục, tinh thần và thể chất đối với phụ nữ trưởng thành và vị thành niên do chồng/bạn tình hiện tại hoặc chồng/bạn tình cũ gây ra mà không có sự đồng tình. Bạo lực thể chất bao gồm việc cố ý sử dụng vũ lực, sức mạnh thể chất hoặc vũ khí để gây hại hoặc thương tổn cho phụ nữ. Bạo lực tình dục bao gồm việc tiếp xúc tình dục mang tính lạm dụng, đẩy phụ nữ tham gia vào hành vi tình dục trái mong muốn, và hành vi tình dục có chủ ý hoặc đã được hoàn thành với một phụ nữ đang bị ốm, khuyết tật, đang chịu áp lực hoặc đang bị tác động bởi của rượu hoặc các loại thuốc khác. Bạo lực tinh thần là việc kiểm soát hoặc cô lập người phụ nữ, lăng mạ hoặc sỉ nhục người đó. Bạo lực kinh tế bao gồm việc không cho phụ nữ tiếp cận và kiểm soát các nguồn lực cơ bản.”¹³

Báo cáo bắt buộc là việc pháp luật của một số quốc gia hoặc bang yêu cầu cá nhân hoặc các cá nhân được chỉ định, ví dụ như nhà cung cấp dịch vụ y tế phải báo cáo (thường là với cảnh sát hoặc hệ thống pháp lý) mọi vụ việc bạo lực gia đình hoặc bạo lực do chồng/bạn tình xảy ra trên thực tế hoặc nghi ngờ xảy ra. Ở nhiều nước, việc báo cáo bắt buộc chủ yếu được áp dụng đối với hành vi lạm dụng và đối xử tàn tệ với trẻ em, nhưng ở các nước khác, báo cáo bắt buộc được áp dụng cả với bạo lực do chồng/bạn tình gây ra.¹⁴

Bảng chứng pháp y được sử dụng trong bộ công cụ này theo định nghĩa của Tổ chức Y tế Thế giới là “những tổn thương bên ngoài và ở bộ phận sinh dục-hậu môn và tình trạng tâm lý, cũng như các mẫu và bệnh phẩm thu

9. WHO. *Ứng phó với bạo lực do chồng/bạn tình gây ra và bạo lực tình dục nhằm vào phụ nữ: Hướng dẫn chính sách và lâm sàng của WHO*. Geneva, WHO; 2013, phần Thuật ngữ, tr.vii. Chi tiết hơn, xem thêm WHO, UNW, UNFPA. *Chăm sóc y tế cho phụ nữ bị bạo lực do chồng/bạn tình gây ra hoặc bạo lực tình dục. Sổ tay lâm sàng*. Geneva: WHO, 2014.

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

11. WHO (2013) *Ứng phó với bạo lực do chồng/bạn tình gây ra và bạo lực tình dục nhằm vào phụ nữ: hướng dẫn chính sách và lâm sàng của WHO*, tr. vii.

12. WHO, Tăng cường hệ thống y tế, Thuật ngữ, tham khảo tại www.who.int/healthsystems/Glossary_January2011.pdf.

13. Báo cáo nghiên cứu (2006) của Tổng thư ký Liên Hợp quốc về Bạo lực với Phụ nữ A/61/122/Add.1, (6/7/2006) đoạn. 111- 112, <http://daccess-dds-ny.un.org/doc/ UNDOC/GEN/ N06/419/74/PDF/N0641974.pdf?OpenElement>.

14. WHO. *Ứng phó với bạo lực do chồng/bạn tình và bạo lực tình dục nhằm vào phụ nữ: Hướng dẫn chính sách và lâm sàng của WHO*. Geneva, WHO; 2013, phần Thuật ngữ, tr. vii.

thập trên người hoặc quần áo của nạn nhân được ghi nhận bằng văn bản chỉ để phục vụ riêng cho mục đích pháp lý. Các bằng chứng bao gồm nước bọt, tinh dịch, tóc, lông ở bộ phận sinh dục, máu, nước tiểu, sợi vải, bụi và đất”¹⁵

Bạo lực tình dục không phải do chống/bạn tình gây ra là “bạo lực gây ra bởi một người họ hàng, bạn, người quen, hàng xóm, đồng nghiệp hoặc người lạ”¹⁶. Hành vi bạo lực này bao gồm việc bị ép buộc thực hiện bất kỳ hành vi tình dục không mong muốn nào, quấy rối tình dục và bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái, thường lặp đi lặp lại bởi một người mà họ quen biết, xảy ra ở nơi công cộng, trường học, nơi làm việc và trong cộng đồng.

Hướng dẫn có chất lượng hỗ trợ việc cung cấp và triển khai thực hiện các yếu tố cốt lõi của các dịch vụ cần thiết nhằm bảo đảm rằng các dịch vụ đó hiệu quả và đủ chất lượng để đáp ứng nhu cầu của phụ nữ và trẻ em gái. Chuẩn mực về chất lượng đưa ra hướng dẫn “cách thức” để có thể cung cấp dịch vụ theo cách tiếp cận dựa trên

-
15. Du Mont, Janice và D. White (2007), “Việc sử dụng và tác động của bằng chứng pháp y trong các vụ việc tấn công tình dục: Báo cáo rà soát Toàn cầu (WHO: Geneva); xem thêm WHO. Hướng dẫn về chăm sóc pháp – y đối với nạn nhân của bạo lực. Geneva: WHO, 2003.
 16. Báo cáo nghiên cứu chuyên sâu (2006) của Tổng thư ký Liên Hợp quốc về Bạo lực với Phụ nữ A/61/122/Add.1, (6/7/2006) đoạn.128, <http://daccess-dds-ny.un.org/doc/ UNDOC/GEN/ N06/419/74/PDF/N0641974.pdf?OpenElement>

quyền con người, có nhạy cảm văn hoá và tăng quyền năng cho phụ nữ. Các chuẩn mực này dựa vào và bổ sung cho các chuẩn mực quốc tế và phản ánh những cách làm hay đã được ghi nhận trong việc ứng phó với bạo lực trên cơ sở giới.

Nạn nhân/người trải qua bạo lực là những phụ nữ và trẻ em gái đã từng hoặc đang bị bạo lực trên cơ sở giới, nhằm nói về cả về cả thuật ngữ dùng trong các tiến trình pháp lý cũng như về những phụ nữ và trẻ em gái trong quá trình việc tìm kiếm các dịch vụ cần thiết.¹⁷

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 làm phụ nữ phải chịu đựng đau khổ kể cả việc đe dọa có những hành vi như vậy, việc cưỡng ép hoặc tước đoạt một cách độc đoán tự do của phụ nữ, cho dù xảy ra trong đời sống công cộng hoặc riêng tư.”¹⁸

-
17. Báo cáo nghiên cứu chuyên sâu của Tổng Thư ký Liên Hợp quốc, A/61/122/Add.1, lưu ý về những tranh luận hiện nay về việc sử dụng thuật ngữ ‘nạn nhân’ và ‘người trải qua bạo lực’. Một số người cho rằng “nên tránh sử dụng thuật ngữ ‘nạn nhân’ vì nó ám chỉ sự thụ động, yếu ớt và dễ bị tổn thương cố hữu, và chưa thừa nhận thực tế về sự kiên cường và vai trò tác nhân của phụ nữ. Một số người khác cho rằng việc sử dụng thuật ngữ “người trải qua bạo lực” là có vấn đề vì nó phủ nhận cảm giác bị ngược đãi mà những phụ nữ là đối tượng của bạo lực phải trải qua”. Do đó, các hướng dẫn này sử dụng cả hai thuật ngữ “nạn nhân/người trải qua bạo lực”.
 18. Tuyên bố về Xóa bỏ Bạo lực với Phụ nữ, Điều 1, [http://www.unhcr.ch/huridocda/huridoca.nsf/\(Symbol\)/A.RES.48.104.En?Opendocument](http://www.unhcr.ch/huridocda/huridoca.nsf/(Symbol)/A.RES.48.104.En?Opendocument).

CHƯƠNG 2.

KHUÔN KHỔ GÓI DỊCH VỤ THIẾT YẾU

2.1

KHUÔN KHỔ CHUNG

Khuôn khổ cho hướng dẫn nhằm cung cấp các dịch vụ cần thiết có chất lượng bao gồm 4 thành phần gắn kết với nhau:

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

Bộ tài liệu Các dịch vụ cần thiết: Biểu đồ khuôn khổ chung

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

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

Điều phối và quản trị điều phối

Cấp quốc gia: Những hành động thiết yếu	Cấp địa phương: Những hành động thiết yếu
<ol style="list-style-type: none"> Xây dựng luật và chính sách Bố trí và phân bổ nguồn lực Đặt ra tiêu chuẩn cho việc thiết lập cơ sở ứng phó có điều phối ở cấp độ địa phương Cách tiếp cận toàn diện đối với công tác ứng phó có điều phối Tạo điều kiện nâng cao năng lực cho các nhà hoạch định chính sách và ra quyết định về các hoạt động ứng phó với bạo lực đối với phụ nữ và trẻ em gái. Theo dõi và đánh giá sự phối hợp ở cấp độ quốc gia và địa phương 	<ol style="list-style-type: none"> Xây dựng cơ chế chính thức cho sự phối hợp và quản trị sự phối hợp ở cấp độ địa phương Triển khai việc phối hợp và quản trị sự phối hợp

Những nhân tố nền tảng	Khuôn khổ luật pháp và pháp lý toàn diện	Quản trị, giám sát và trách nhiệm giải trình	Nguồn lực và tài chính
	Đào tạo và xây dựng đội ngũ	Chính sách và thực hành nhạy cảm giới	Theo dõi và đánh giá

2.2

NHỮNG ĐIỂM ĐẶC THÙ RIÊNG CỦA KHUNG CÁC DỊCH VỤ Y TẾ THIẾT YẾU

Nguyên tắc

Trong khi áp dụng các nguyên tắc chung, nhà cung cấp dịch vụ y tế cần lưu ý:

- Cách tiếp cận dựa trên quyền bao hàm quyền được hưởng tiêu chuẩn cao nhất về sức khỏe và quyền tự quyết, nghĩa là phụ nữ có quyền tự đưa ra quyết định của mình bao gồm các quyết định về tình dục và sinh sản; quyền từ chối các thủ thuật y khoa và/hoặc tiến hành hành động pháp lý.¹⁹
- Bảo đảm bình đẳng giới trong lĩnh vực y tế có nghĩa là cung cấp dịch vụ chăm sóc một cách công bằng cho cả phụ nữ và nam giới, lưu ý đến những nhu cầu và lo ngại đặc biệt về sức khỏe của họ, để họ có thể nhận thức được một cách bình đẳng như nhau về quyền và tiềm năng của mình có được một cuộc sống tốt đẹp. Điều này đòi hỏi hiểu biết về những bất bình đẳng trong quan hệ quyền lực giữa phụ nữ và nam giới, cũng như giữa nhà cung cấp dịch vụ y tế và bệnh nhân.

Đặc điểm chung

Khi áp dụng các nguyên tắc chung, nhà cung cấp dịch vụ y tế cần lưu ý:

- Sự đồng ý trên cơ sở có đủ thông tin và bảo vệ bí mật nghĩa là việc cung cấp dịch vụ y tế, điều trị và tư vấn cần bảo đảm tính riêng tư và bí mật; thông tin chỉ được tiết lộ khi có sự đồng ý của người phụ nữ; người phụ nữ có được biết những thông tin nào về sức khỏe của họ được thu thập và được tiếp cận với thông tin này, bao gồm hồ sơ bệnh án.²⁰

Những yếu tố mang tính nền tảng

Khi áp dụng các nguyên tắc chung, nhà cung cấp dịch vụ y tế cần lưu ý:

- Chính sách y tế về bạo lực với phụ nữ cần được kết nối với chính sách quốc gia, nếu có, bao gồm việc giải

quyết bạo lực mang tính thể chế/bạo lực nơi làm việc và bao gồm các quy trình và thủ tục kèm theo. Việc chăm sóc cho phụ nữ bị bạo lực do bạn tình và bạo lực tình dục cần được lồng ghép càng nhiều càng tốt vào các dịch vụ y tế hiện có thay vì được xem như là một dịch vụ độc lập.²¹

- Xây dựng đội ngũ trong ngành y tế bao gồm xây dựng năng lực về các vấn đề nêu trên trước khi cung cấp dịch vụ, cũng như thông qua quá trình tiếp tục đào tạo và tập huấn trong khi cung cấp dịch vụ. Nó cũng đòi hỏi xây dựng tinh thần hợp tác giữa các ngành; và việc giám sát, hướng dẫn đội ngũ nhân viên y tế. Một quốc gia cần có nhiều mô hình chăm sóc nạn nhân của bạo lực ở các cấp độ khác nhau của hệ thống y tế, tuy nhiên, cần ưu tiên xây dựng năng lực và cung cấp dịch vụ ở cấp độ chăm sóc cơ bản.²² Hơn nữa, cần luôn luôn có sẵn nhà cung cấp dịch vụ y tế (y tá, bác sĩ hoặc tương đương) được đào tạo về chăm sóc và thăm khám có nhạy cảm giới đối với các trường hợp tấn công tình dục ở mọi thời điểm, cả ban ngày lẫn ban đêm (ở cơ sở y tế hoặc qua điện thoại) ở cấp độ quận huyện/khu vực.²³
- Khuyến khích sự tham gia của cộng đồng và vận động cho phụ nữ và trẻ em gái từng bị bạo lực là một cơ sở quan trọng của các dịch vụ y tế thiết yếu cho nạn nhân và người trải qua bạo lực.
- Một nền tảng quan trọng khác của các dịch vụ y tế là sự sẵn có của các sản phẩm/vật phẩm và công nghệ y tế. Điều này bao gồm sự an toàn của các cơ sở và vật phẩm y tế phục vụ việc chăm sóc đến sức khỏe sinh sản để bảo đảm sự bí mật, riêng tư và an toàn.
- Theo dõi và đánh giá các dịch vụ y tế cơ bản yêu cầu phải có hệ thống thông tin y tế; các biện pháp bảo đảm trách nhiệm giải trình; phản hồi và đánh giá của khách hàng.

19. WHO, UNW, UNFPA. *Chăm sóc y tế cho phụ nữ bị bạo lực do chồng/bạn tình gây ra hoặc bạo lực tình dục. Sổ tay lâm sàng*. Geneva: WHO, 2014. (WHO/RHR/14.26) tr.3

20. WHO, UNW, UNFPA. *Chăm sóc y tế cho phụ nữ bị bạo lực do chồng/bạn tình gây ra hoặc bạo lực tình dục. Sổ tay lâm sàng*. Geneva: WHO, 2014. (WHO/RHR/14.26) tr.3

21. WHO. *Ứng phó với bạo lực do chồng/bạn tình gây ra và bạo lực tình dục nhằm vào phụ nữ: Hướng dẫn chính sách và lâm sàng của WHO*. Geneva, WHO; 2013.

22. WHO. *Ứng phó với bạo lực do chồng/bạn tình gây ra và bạo lực tình dục nhằm vào phụ nữ: Hướng dẫn chính sách và lâm sàng của WHO*. Geneva, WHO; 2013.

23. WHO. *Ứng phó với bạo lực do chồng/bạn tình gây ra và bạo lực tình dục nhằm vào phụ nữ: Hướng dẫn chính sách và lâm sàng của WHO*. Geneva, WHO; 2013. Khuyến nghị số 36.

CHƯƠNG 3.

HƯỚNG DẪN DÀNH CHO CÁC DỊCH VỤ Y TẾ THIẾT YẾU

Hợp phần này nên được đọc cùng với Hướng dẫn lâm sàng và chính sách của WHO và Sổ tay lâm sàng chăm sóc y tế cho phụ nữ là nạn nhân của bạo lực do chồng/bạn tình hoặc bạo lực tình dục của WHO, UN Women và

UNFPA. Nội dung được trình bày dưới đây tóm tắt một số điểm chính từ các tài liệu nêu trên, đặc biệt là Sổ tay lâm sàng.

DỊCH VỤ THIẾT YẾU: 1. XÁC ĐỊNH NGƯỜI TRÁI QUA BẠO LỰC DO CHỒNG/BẠN TÌNH GÂY RA	
Điều quan trọng là nhà cung cấp dịch vụ y tế cần nhận thức rằng các vấn đề sức khỏe của một phụ nữ có thể là hậu quả của bạo lực hoặc bị làm trầm trọng hơn bởi bạo lực. Phụ nữ bị bạo lực trong các mối quan hệ và bạo lực tình dục thường tìm kiếm dịch vụ y tế cho tình trạng tâm lý hoặc thể chất có liên quan, bao gồm các thương tổn. Tuy nhiên, họ thường không nói cho nhà cung cấp dịch vụ biết về bạo lực do xấu hổ hoặc sợ bị đánh giá hoặc sợ bạn tình.	
YẾU TỐ CỐT LÕI	HƯỚNG DẪN
1.1 Thông tin	<ul style="list-style-type: none">Thông tin bằng văn bản về bạo lực do bạn tình và tấn công tình dục do người không phải bạn tình gây ra cần sẵn có ở các cơ sở y tế dưới hình thức áp phích, sách tuyên truyền hoặc tờ rơi được đặt ở các khu vực riêng tư như phòng vệ sinh nữ (với cảnh báo thích hợp khi việc mang các tài liệu này về nhà nếu người gây bạo lực đang ở đó). (Hướng dẫn của WHO. Khuyến nghị số 4)
1.2 Xác định phụ nữ bị bạo lực do chồng/bạn tình gây ra	<ul style="list-style-type: none">Nhà cung cấp dịch vụ cần hỏi về việc bị bạo lực do bạn tình khi đánh giá những tình trạng mà có thể là hậu quả hoặc bị làm trầm trọng hơn bởi bạo lực do chồng/bạn tình gây ra để chẩn đoán tốt hơn/xác định và tiếp tục chăm sóc. (Tham khảo Hộp 1, trang 19 trong Hướng dẫn của WHO và trang 9 của Sổ tay lâm sàng để biết những tình trạng lâm sàng và tình trạng khác gắn với bạo lực do chồng/bạn tình gây ra)<ul style="list-style-type: none">Việc hỏi người phụ nữ về bạo lực cần đi liền với biện pháp ứng phó hiệu quả, gồm biện pháp ứng phó mang tính hỗ trợ ban đầu, điều trị y tế thích hợp và chăm sóc nếu cần thiết, và giới thiệu chuyển tuyến trong hệ thống y tế hoặc chuyển gửi ra bên ngoài.Không nên tiến hành “rà soát phổ quát” hoặc “điều tra theo thủ tục” (nghĩa là hỏi tất cả những phụ nữ đi thăm khám y tế). Mặc dù việc này có thể giúp xác định nhiều trường hợp phụ nữ bị bạo lực hơn nhưng nó chưa cho thấy là sẽ giúp cải thiện kết quả sức khỏe hoặc thậm chí là cải thiện hiệu quả của việc chuyển gửi. Việc triển khai ở những nơi mà bạo lực phổ biến với nguồn lực hoặc lựa chọn chuyển tuyến bị hạn chế cũng là một thách thức.Trước khi hỏi về bạo lực do chồng/bạn tình gây ra, hệ thống y tế cần đáp ứng những yêu cầu tối thiểu sau:<ul style="list-style-type: none">Cơ sở y tế bảo đảm tính riêng tư.Có nhà cung cấp dịch vụ đã được đào tạo để có thể đưa ra những câu hỏi hích hợp (ví dụ như hỏi với sự thông cảm và không phán xét) và có câu trả lời phù hợp.Có hệ thống chuyển tuyến/chuyển gửi.Có quy trình/thủ tục vận hành chuẩn.(Xem hướng dẫn của WHO, khuyến nghị số 2 và số 3, và trang 10-12 của Sổ tay lâm sàng)

<p>1.2 Xác định phụ nữ bị bạo lực do chồng/bạn tình gây ra</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Khi nhà cung cấp dịch vụ nghi ngờ có bạo lực nhưng người phụ nữ không tiết lộ: <ul style="list-style-type: none"> • Không gây áp lực, cho cô ấy thời gian. • Cung cấp thông tin: <ul style="list-style-type: none"> - Về các dịch vụ sẵn có - Về ảnh hưởng của bạo lực đến sức khoẻ của người phụ nữ và con cái. • Đề nghị người đó đến gặp lần nữa. <p>(Xem Sổ tay lâm sàng của WHO, trang 12)</p>
--	--

DỊCH VỤ THIẾT YẾU: 2. HỖ TRỢ BAN ĐẦU

Khi cung cấp hỗ trợ ban đầu cho một phụ nữ từng bị bạo lực, cần chú ý đến 4 loại nhu cầu sau: (1) nhu cầu sức khoẻ tâm lý/ cảm xúc tức thời; (2) nhu cầu sức khoẻ thể chất tức thời; (3) nhu cầu an toàn hiện tại; (4) nhu cầu hỗ trợ và sức khoẻ tâm thần hiện tại. Hỗ trợ ban đầu là cách chăm sóc thiết thực và đáp ứng các nhu cầu về cảm xúc, thể chất, an toàn và hỗ trợ cho người phụ nữ mà không xâm phạm quyền riêng tư của họ. Hỗ trợ ban đầu thường là sự chăm sóc quan trọng nhất cần thực hiện.

YẾU TỐ CỐT LÕI	HƯỚNG DẪN
<p>2.1 Chăm sóc lấy phụ nữ làm trung tâm</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Những phụ nữ tiết lộ bất kỳ hình thức bạo lực nào do chồng/bạn tình (hoặc thành viên khác của gia đình) gây ra hoặc việc bị tấn công tình dục bởi bất kỳ thủ phạm nào cần được hỗ trợ ngay lập tức. • Ở mức độ tối thiểu, nhà cung cấp dịch vụ y tế cần có hỗ trợ ban đầu khi người phụ nữ tiết lộ về bạo lực. Hỗ trợ ban đầu bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> • Không phán xét, giúp đỡ và tin vào những gì người đó nói. • Chăm sóc và hỗ trợ thiết thực đáp ứng những lo ngại của người đó nhưng không xâm phạm sự tự chủ của họ. • Hỏi về lịch sử bị bạo lực, lắng nghe cẩn thận nhưng không gây áp lực buộc người đó phải nói. (khi có sự tham gia của phiên dịch, cẩn thận trọng khi thảo luận những chủ đề nhạy cảm) • Lắng nghe mà không gây áp lực buộc người đó phải trả lời hoặc tiết lộ thông tin. • Cung cấp thông tin; giúp người đó tiếp cận thông tin về nguồn lực, bao gồm dịch vụ pháp lý và các dịch vụ khác mà họ có thể thấy có ích, và giúp họ liên hệ với các dịch vụ và hỗ trợ xã hội. <ul style="list-style-type: none"> - Cung cấp thông tin bằng văn bản về các chiến lược ứng phó để ứng phó với những áp lực nặng nề. (với cảnh báo phù hợp về việc mang những tài liệu này về nhà nếu người gây bạo lực đang ở nhà) • Hỗ trợ người đó để tăng mức độ an toàn cho bản thân và con cái, nếu cần thiết. • An ủi và giúp giảm nhẹ sự lo lắng. • Cung cấp hoặc huy động trợ giúp xã hội. (bao gồm chuyển gửi hoặc chuyển tuyến) • Nhà cung cấp dịch vụ cần bảo đảm: <ul style="list-style-type: none"> • Sự riêng tư khi thực hiện tư vấn. • Tính bảo mật, trong khi thông báo cho người phụ nữ biết về những giới hạn của bảo mật. (khi bắt buộc phải khai báo) • Nếu nhà cung cấp dịch vụ không thể cung cấp hỗ trợ ban đầu thì cần bảo đảm rằng người khác. (trong nội bộ cơ sở y tế hoặc ở một cơ sở khác để tiếp cận) sẽ lập tức sẵn sàng để làm việc này) <p>(Hướng dẫn của WHO, Khuyến nghị số 1)</p>

<p>2.2 Báo cáo bắt buộc</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Không khuyến khích bắt buộc nhà cung cấp dịch vụ y tế phải khai báo với cảnh sát về bạo lực với phụ nữ. • Nhà cung cấp dịch vụ y tế nên đề nghị với người phụ nữ rằng họ sẽ báo cáo vụ việc với cơ quan có thẩm quyền thích hợp, bao gồm cảnh sát, nếu người phụ nữ muốn như vậy và để người phụ nữ nhận thức được quyền của mình. • Các vụ việc đối xử tồi tệ với trẻ em hoặc đe dọa tính mạng cần được nhà cung cấp dịch vụ y tế báo cáo cho cơ quan có thẩm quyền thích hợp nếu luật yêu cầu như vậy. <p>(Hướng dẫn của WHO Khuyến nghị số 36 và 37)</p>
-----------------------------	---

DỊCH VỤ THIẾT YẾU: 3. CHĂM SÓC VẾT THƯƠNG VÀ CÁC VẤN ĐỀ Y TẾ KHẨN CẤP

Việc thăm khám và chăm sóc sức khỏe thể chất và tâm lý cần được tiến hành cùng nhau. Việc phân chia các dịch vụ như dưới đây chỉ nhằm cung cấp những hướng dẫn rõ ràng về các tiêu chuẩn tối thiểu.

YẾU TỐ CỐT LÕI	HƯỚNG DẪN
<p>3.1 Tiền sử và thăm khám</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Việc ghi lại tiền sử cần tuân thủ quy trình y tế tiêu chuẩn, tuy nhiên, cần lưu ý rằng những phụ nữ từng bị bạo lực do bạn tình hoặc bạo lực tình dục thường bị chấn thương tâm lý, do đó nên xem xét kỹ nhưng giằng gờ mà họ có và tránh hỏi những câu hỏi mà họ đã trả lời rồi. • Giải thích và tìm kiếm sự đồng ý của người phụ nữ trên cơ sở có đủ thông tin đối với từng khía cạnh sau: <ul style="list-style-type: none"> • Thăm khám y tế. • Điều trị. • Thu thập chứng cứ pháp y. • Tiết lộ thông tin cho bên thứ ba, như cảnh sát và toà án. • Nếu người phụ nữ muốn thông tin được thu thập, gọi hoặc giới thiệu họ đến một nhà cung cấp được đào tạo chuyên về việc này. Tham khảo Hợp phần Dịch vụ Y tế thiết yếu 6. • Thăm khám kỹ. Ghi lại những phát hiện và quan sát một cách rõ ràng. <ul style="list-style-type: none"> • Ở mỗi bước của quá trình thăm khám cần trao đổi thông tin và xin phép trước. <p>(Tham khảo chi tiết trong Sổ tay Lâm sàng của WHO, tr.40-49)</p>
<p>3.2. Điều trị khẩn cấp</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Khi một phụ nữ bị đe dọa tính mạng hoặc trải qua tình trạng rất tồi tệ thì cần lập tức giới thiệu người đó đến cơ sở điều trị khẩn cấp.

DỊCH VỤ THIẾT YẾU: 4. THĂM KHÁM VÀ CHĂM SÓC ĐỐI VỚI TRƯỜNG HỢP BỊ TẤN CÔNG TÌNH DỤC

Bạo lực tình dục là một trải nghiệm có thể gây chấn thương và có thể để lại nhiều hậu quả tiêu cực đến sức khỏe tâm thần, thể chất, tình dục và sinh sản của phụ nữ, nghĩa là họ có thể cần được chăm sóc một cách đặc biệt và đôi khi là lâu dài, nhất là về sức khỏe tâm thần.

YẾU TỐ CỐT LÕI	HƯỚNG DẪN
<p>4.1. Lịch sử hoàn thiện</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Xây dựng một lịch sử hoàn thiện, ghi lại các sự kiện để xác định loại hình can thiệp nào là phù hợp và tiến hành thăm khám thể chất toàn diện. (từ đầu đến chân, bao gồm bộ phận sinh dục) • Lịch sử cần bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> • Thời gian từ khi bị tấn công và hình thức tấn công. • Nguy cơ mang thai. • Nguy cơ bị HIV hoặc các bệnh lây nhiễm qua đường tình dục khác. (STIs) • Tình trạng sức khỏe tâm thần. <p>(Hướng dẫn của WHO, Khuyến nghị 11. Xem chi tiết tại Sổ tay Lâm sàng của WHO, trang 40-48).</p>

<p>4.2. Tránh thai khẩn cấp</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Đề nghị cung cấp biện pháp tránh thai khẩn cấp cho người bị tấn công tình dục mà đến gặp nhà cung cấp dịch vụ trong vòng 5 ngày sau khi bị tấn công, lý tưởng nhất là càng sớm càng tốt sau khi bị tấn công, để tối đa hoá hiệu quả. • Nếu một phụ nữ đến gặp nhà cung cấp dịch vụ sau thời gian yêu cầu đối với việc tránh thai khẩn cấp (5 ngày), nếu việc tránh thai khẩn cấp thất bại, hoặc nếu người phụ nữ mang thai do bị cưỡng hiếp thì người đó nên được cung cấp biện pháp phá thai an toàn, phù hợp với luật pháp quốc gia. <p>(Hướng dẫn của WHO, Khuyến nghị số 12-14. Xem thêm chi tiết tại Sổ tay lâm sàng, trang 49-51 của WHO)</p>
<p>4.3 Điều trị phơi nhiễm HIV</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cân nhắc điều trị phơi nhiễm HIV (PEP) cho phụ nữ đến gặp nhà cung cấp dịch vụ y tế trong vòng 72 giờ sau khi bị tấn công tình dục. Áp dụng quá trình ra quyết định chung với nạn nhân, để xác định xem liệu việc điều trị phơi nhiễm HIV có phù hợp hay không và tuân thủ các hướng dẫn quốc gia về điều trị phơi nhiễm. <p>(Hướng dẫn của WHO, Khuyến nghị số 15-18. Xem thêm chi tiết tại Sổ tay lâm sàng của WHO, phần 2.4, trang 55-57)</p>
<p>4.4 Điều trị phơi nhiễm đối với các bệnh lây qua đường tình dục</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Phụ nữ là nạn nhân của tấn công tình dục cần được điều trị phơi nhiễm đối với các bệnh lây truyền qua đường tình dục phổ biến nhất và tiêm vaccine viêm gan B, phù hợp với hướng dẫn quốc gia. <p>(Hướng dẫn của WHO, Khuyến nghị số 19-20. Xem thêm chi tiết tại Sổ tay Lâm sàng của WHO, phần 2.3, trang 52-54)</p>

<p>DỊCH VỤ THIẾT YẾU: 5. ĐÁNH GIÁ VÀ CHĂM SÓC SỨC KHOẺ TÂM THẦN</p>	
<p>Rất nhiều phụ nữ, đối tượng của bạo lực do chồng/bạn tình gây ra và là đối tượng của bạo lực tình dục, sẽ gặp các vấn đề về sức khỏe tâm thần và tâm lý do hệ quả của bạo lực. Một khi bạo lực, sự tấn công hoặc tình hình láng xuống, những vấn đề về tâm thần có vẻ sẽ được cải thiện hơn. Hầu hết mọi người đều hồi phục. Tuy nhiên một số phụ nữ bị dày vò khủng khiếp hơn những người khác. Điều quan trọng là chúng ta phải nhận biết được những phụ nữ đó và giúp họ có được chăm sóc về y tế.</p>	
<p>YẾU TỐ CỐT LÕI</p>	<p>HƯỚNG DẪN</p>
<p>5.1 Chăm sóc sức khỏe tâm thần cho người trải qua bạo lực do bạn tình</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Những phụ nữ trải qua bạo lực cần được đánh giá về các vấn đề sức khỏe tâm thần (biểu hiện rối loạn căng thẳng sau chấn thương tâm lý (PTSD), trầm cảm, vấn đề về sử dụng rượu và chất gây nghiện, ý định tự tử hoặc tự gây thương tích), và được điều trị phù hợp, sử dụng hướng dẫn can thiệp mhGAP, trong đó đề cập đến những quy tắc lâm sàng dựa trên bằng chứng của WHO về các vấn đề sức khỏe tâm thần. • Việc chăm sóc sức khỏe tâm thần cần được cung cấp bởi nhà cung cấp dịch vụ có hiểu biết tốt về bạo lực với phụ nữ.
<p>5.2 Hỗ trợ tâm lý cơ bản</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sau khi bị tấn công, nên cung cấp hỗ trợ tâm lý trong 1 đến 3 tháng đầu tiên, đồng thời, cần theo dõi những vấn đề sức khỏe tâm thần nghiêm trọng hơn. Điều này bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> • Giúp nạn nhân tăng cường cách giải quyết tích cực. • Xem xét sự sẵn có của các dịch vụ hỗ trợ xã hội. • Hướng dẫn và thị phạm các bài tập giảm stress. • Định kỳ thăm hỏi.

<p>5.3 Các vấn đề sức khoẻ tâm thần nghiêm trọng hơn</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tiến hành đánh giá tình trạng tâm thần (đồng thời với thăm khám thể chất) để phát hiện nguy cơ trực tiếp, ý định tự tử hoặc tự gây thương tích, cũng như những dấu hiệu rối loạn trầm cảm ở mức độ trung bình hoặc rối loạn căng thẳng sau chấn thương tâm lý. <ul style="list-style-type: none"> • Những phụ nữ bị trầm cảm hoặc rối loạn căng thẳng sau chấn thương tâm lý vẫn có thể hưởng lợi từ hỗ trợ ban đầu, vì điều này giúp họ có thêm sự hỗ trợ của xã hội, sự cảm thông, cũng như giúp họ học cách quản lý căng thẳng. Giới thiệu đến chuyên gia trị liệu, nếu có thể. • Nếu cần thiết, giới thiệu để nạn nhân/người trải qua bạo lực được điều trị tâm lý ngắn hạn hoặc liệu pháp nhận thức-hành vi. <p>(Hướng dẫn của WHO, Khuyến nghị số 24-27. Xem thêm chi tiết tại Sổ tay lâm sàng của WHO, tr. 67-83.)</p>
--	--

DỊCH VỤ THIẾT YẾU: 6. LẬP HỒ SƠ (Y TẾ - PHÁP LÝ)

Nhà cung cấp dịch vụ y tế có nghĩa vụ chuyên môn trong việc ghi lại chi tiết những nội dung trao đổi với bệnh nhân. Biên bản cần thể hiện những gì bệnh nhân nói, bằng ngôn ngữ của người đó, và những gì mà nhà cung cấp dịch vụ nhìn thấy và thực hiện. Trong các vụ việc bạo lực, việc ghi biên bản một cách đầy đủ và chính xác trong suốt quá trình thăm khám có ý nghĩa quyết định vì hồ sơ bệnh án có thể được sử dụng như bằng chứng tại tòa. Nếu người phụ nữ đồng ý cho khám nghiệm pháp y thì có thể cần mời một chuyên gia pháp y chính thức hoặc có đăng ký.

Về hướng dẫn chi tiết hơn, xem trong Hướng dẫn về chăm sóc y tế - pháp lý cho nạn nhân của bạo lực tình dục. Các hướng dẫn này được bổ sung bởi Các dịch vụ tư pháp và hành pháp thiết yếu số 3: Điều tra, được nêu chi tiết trong Hợp phần về tư pháp và hành pháp. Đặc biệt xem mục 3.3 “Thông tin và bằng chứng liên quan được thu thập từ nạn nhân/người trải qua bạo lực và nhân chứng” và mục 3.4 “Tiến hành một cuộc điều tra thấu đáo”.

YẾU TỐ CỐT LÕI	HƯỚNG DẪN
<p>6.1 Lập hồ sơ toàn diện và chính xác</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lưu trong hồ sơ bệnh án tất cả những lời than phiền về sức khoẻ, các triệu chứng và dấu hiệu, bao gồm mô tả về những thương tích của nạn nhân. • Việc ghi lại nguyên nhân hoặc nguyên nhân khả nghi của các thương tích này hoặc những tình trạng sức khoẻ khác, bao gồm ai là người gây thương tích, có thể hữu ích. • Đề nghị nạn nhân cho phép ghi lại thông tin trên vào hồ sơ . • Làm theo mong muốn của nạn nhân.
<p>6.2 Thu thập và lập hồ sơ mẫu pháp y</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Khi nạn nhân đồng ý cho thu thập bằng chứng pháp y thì điều quan trọng nhất là cần duy trì chuỗi bằng chứng và rằng mọi thứ đều được ghi nhận một cách rõ ràng.
<p>6.3 Cung cấp bằng chứng bằng văn bản và tham dự phiên tòa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nhà cung cấp dịch vụ cần quen thuộc với hệ thống pháp lý; biết cách viết một báo cáo tốt; ít nhất là có thể lập hồ sơ về thương tích một cách đầy đủ và chính xác, đưa ra những quan sát lâm sàng chắc chắn, và thu thập mẫu pháp y từ bệnh nhân một cách đáng tin cậy khi họ đồng ý theo đuổi tiến trình pháp lý.

CHƯƠNG 4.

CÔNG CỤ VÀ TÀI LIỆU THAM KHẢO

WHO và UNHCR (2015) *Quản lý lâm sàng các tình trạng liên quan đến tâm thần, thần kinh và sử dụng thuốc trong cấp cứu nhân đạo: mhGAP Hướng dẫn can thiệp nhân đạo (mhGAP-HIG)*. Geneva: Switzerland.

WHO, UN Women và UNFPA (2014) *Chăm sóc y tế cho phụ nữ bị bạo lực do chồng/bạn tình gây ra và bạo lực tình dục: Sổ tay lâm sàng*. Geneva: Switzerland.

WHO (2013) *Ứng phó với bạo lực do chồng/bạn tình gây ra và bạo lực tình dục nhằm vào phụ nữ: Sổ tay lâm sàng và chính sách của WHO*. Geneva: Switzerland.

WHO, War Trauma Foundation và World Vision International (2011) *Sơ cứu tâm lý: hướng dẫn cho người hoạt động thực địa*.

WHO (2010) *hướng dẫn can thiệp mhGap đối với các rối loạn tâm thần, thần kinh và sử dụng thuốc trong các bối cảnh y tế không chuyên biệt*. Geneva: Switzerland.

WHO và ILO (2007) *Hướng dẫn chung của WHO/ILO về điều trị chống phơi nhiễm để phòng ngừa phơi nhiễm HIV*

WHO, UNFPA và UNHCR (2004) *Quản lý lâm sàng cho người bị cưỡng hiếp*

WHO (2003) *Hướng dẫn chăm sóc y tế - pháp lý đối với nạn nhân của bạo lực tình dục*.





Hợp phần 3

TƯ PHÁP VÀ HÀNH PHÁP

**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 3

Tư pháp và Hành pháp

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 điều phối thiết yếu</p> <p>3.1. Hướng dẫn công tác điều phối và quản trị điều phối các dịch vụ thiết yếu ở cấp quốc gia 3.2. Hướng dẫn điều phối và quản trị điều phối các dịch vụ thiết yếu ở cấp địa phương</p>
<p>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>

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 CÁC DỊCH VỤ TƯ PHÁP VÀ HÀNH PHÁP	8
1.1 GIỚI THIỆU	8
1.2 MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI	8
1.3 NGÔN NGỮ VÀ THUẬT NGỮ	10
<hr/>	
CHƯƠNG 2. KHUÔN KHỔ GÓI DỊCH VỤ THIẾT YẾU	13
2.1 KHUÔN KHỔ CHUNG	13
2.2 NHỮNG ĐIỂM ĐẶC THÙ RIÊNG CỦA KHUNG CÁC DỊCH VỤ TƯ PHÁP VÀ HÀNH PHÁP THIẾT YẾU	15
<hr/>	
CHƯƠNG 3. HƯỚNG DẪN DÀNH CHO CÁC DỊCH VỤ TƯ PHÁP VÀ HÀNH PHÁP THIẾT YẾU	16
<hr/>	
CHƯƠNG 4. CÔNG CỤ VÀ TÀI LIỆU THAM KHẢO	36

CHƯƠNG 1.

GIỚI THIỆU CÁC DỊCH VỤ TƯ PHÁP VÀ HÀNH PHÁP

1.1

GIỚI THIỆU

Hướng dẫn cho các **dịch vụ tư pháp và hành pháp thiết yếu** nhằm mục đích cung cấp hướng dẫn cho việc thiết kế, thực hiện và rà soát chất lượng của ngành tư pháp và các biện pháp ứng phó của dịch vụ hành pháp dành cho phụ nữ và trẻ em gái là nạn nhân của mọi hình thức bạo lực trên cơ sở giới. Các hướng dẫn này được xây dựng với trọng tâm hướng tới các nước có thu nhập thấp và trung bình trong những bối cảnh ổn định, nhưng cũng có thể áp dụng với các nước có thu nhập cao.

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

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

Hướng dẫn thiết yếu cho các dịch vụ tư pháp và hành pháp nên được đọc cùng với Hợp phần 1: Tổng quan và giới thiệu, trong đó vạch ra những nguyên tắc, đặc điểm chung và yếu tố cốt lõi được áp dụng trong mọi dịch vụ. Các hướng dẫn này cũng bổ sung cho hướng dẫn về dịch vụ y tế (Hợp phần 2), dịch vụ xã hội (Hợp phần 4), điều phối và quản trị điều phối (Hợp phần 5).

1.2

MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI

Việc ứng phó của ngành tư pháp và hành pháp có chất lượng là yếu tố vô cùng quan trọng để bảo đảm rằng các luật liên quan đến bạo lực với phụ nữ đáp ứng các tiêu chuẩn quốc tế như là: pháp luật được thực thi, bảo đảm cho phụ nữ và trẻ em gái được an toàn trước bạo lực, bao gồm trước sự tái diễn của bạo lực; buộc thủ phạm phải chịu trách nhiệm; và đưa ra đền bù hiệu quả cho nạn nhân và người trải qua bạo lực. Các hệ thống tư pháp và mọi tác nhân trong hệ thống phải có trách nhiệm bảo đảm việc thực hiện đầy đủ nghĩa vụ của mình. Mục đích của **Hợp phần về Tư pháp và Hành pháp** (Hợp phần III)

trong Gói các dịch vụ thiết yếu là hỗ trợ các nước trong việc đảm bảo có các ứng phó về tư pháp có chất lượng như là một phần của cách tiếp cận toàn diện, tổng thể và đa ngành trong việc giải quyết bạo lực đối với phụ nữ.

Mặc dù ngày nay các khuôn khổ pháp lý và các hệ thống tư pháp đã có nhiều tiến bộ và được cải thiện nhưng sự ứng phó của ngành tư pháp và hành pháp vẫn đặc biệt thiếu hiệu quả và thường không đáp ứng được ở cấp mà cần giải quyết tính nghiêm trọng, bản chất và mức độ của bạo lực trên cơ sở giới; bảo vệ sự an toàn và an sinh cho nạn nhân và người trải qua bạo lực; và bảo đảm sự

tiếp cận công lý của phụ nữ. Các nghiên cứu được tiến hành trên toàn cầu cho thấy đa số thủ phạm gây bạo lực không phải đối mặt với hậu quả về mặt pháp lý¹.

Chỉ có một số ít vụ bạo lực đối với phụ nữ được trình báo với cảnh sát và thậm chí tỷ lệ số vụ được trình báo có kết quả là thủ phạm bị buộc tội còn ít hơn, trong số đó chỉ có một tỷ lệ nhỏ thủ phạm bị kết án².

Trong các vụ việc mà phụ nữ lựa chọn không theo đuổi công lý thông qua tố tụng hình sự mà quyết định tiến hành theo tố tụng dân sự, luật gia đình và/hoặc luật hành chính thì họ có thể phải đối mặt với những quy trình tốn kém, phức tạp và kéo dài, không có hoặc chỉ được trợ giúp pháp lý một cách hạn chế, và việc các toà án dân sự và gia đình không cân nhắc tới lịch sử bạo lực khi quyết định về quyền nuôi và thăm con³.

1 Johnson, H., Ollus, N. và Nevala, S. (2008) Khảo sát Bạo lực đối với phụ nữ và trẻ em gái: Một quan điểm quốc tế (HEUNI), tr. 146; Lovett, J. và UN Women (2013) Tại sao một số nam giới sử dụng bạo lực với phụ nữ và chúng ta có thể ngăn ngừa tình trạng này như thế nào? Phát hiện định lượng từ Nghiên cứu trên nhiều quốc gia của LHQ về Nam giới và Bạo lực ở châu Á – Thái Bình Dương (UN Women, UNFPA, UNDP và UN Volunteers)

2 Johnson, H., Ollus, N. và Nevala, S. (2008) Khảo sát bạo lực đối với phụ nữ và trẻ em gái: Một quan điểm quốc tế (HEUNI), tr. 146; Nhìn chung, dưới 20% phụ nữ trình báo với cảnh sát về lần gần nhất mà họ bị bạo lực, điều này có nghĩa là trên 80% số vụ bạo lực nhằm vào phụ nữ thậm chí còn không được trình báo với hệ thống tư pháp. Bạo lực thể chất do người không phải bạn tình gây ra được trình báo với tỷ lệ cao hơn so với bạo lực tình dục (tần công thể chất dao động từ 15% đến 27% và bạo lực tình dục dao động từ 4% đến 13%). Khả năng thủ phạm bị buộc tội trong tất cả các trường hợp được trình báo là từ 1% đến 7%. Khả năng một vụ việc có kết quả là thủ phạm bị kết tội chỉ là từ 1% đến 5%. Nghiên cứu mới nhất dựa trên các nghiên cứu mẫu đại diện quốc gia của 28 nước trong Liên minh châu Âu cho thấy chỉ có 14% phụ nữ liên hệ với cảnh sát do đó là vụ việc bạo lực nghiêm trọng nhất kể từ khi họ 15 tuổi. Tham khảo Cơ quan của Liên minh Châu Âu về các quyền cơ bản (2014) Bạo lực với phụ nữ: khảo sát trên toàn châu Âu (Luxembourg). Xem thêm: Lovett, J. và Kelly, L.(2009) Hệ thống khác nhau, kết quả giống nhau? Theo dõi tỷ lệ bỏ cuộc trong các vụ việc cưỡng hiếp được trình báo trên toàn châu Âu. Trung tâm nghiên cứu về bạo hành trẻ em và phụ nữ, ĐH London Metropolitan; Triggs, S. Mossman, J.J. và Kingi, V. (2009) Ứng phó với bạo lực tình dục: Vấn đề bỏ cuộc trong hệ thống tư pháp hình sự của New Zealand. Bộ Các vấn đề Phụ nữ New Zealand; và Vetten, L. Jewkes, R Sigsworth, R, Christofides, N, Loots, L. và Dunseith, O. (2008) Theo dấu Công lý: Vấn đề bỏ cuộc trong các vụ việc cưỡng hiếp trong hệ thống tư pháp hình sự ở Gauteng. Johannesburg: Trung tâm vận động pháp lý Tshwaranang, Hội đồng Nghiên cứu Y khoa Nam Phi, và Trung tâm nghiên cứu về bạo lực và hoà giải.

Nhằm đáp ứng những nhu cầu và phù hợp với trải nghiệm khác nhau của phụ nữ và trẻ em gái, Hợp phần này công nhận rằng cần có những lựa chọn tư pháp rộng rãi dành cho nạn nhân và người trải qua bạo lực. Các lựa chọn này cần bao trùm các khía cạnh của các lĩnh vực pháp lý có liên quan như: các vấn đề luật hình sự, các vấn đề luật dân sự (như là các tố cáo về thương tật/các hành vi sai trái), các vấn đề về luật gia đình (như ly hôn, nuôi con và cấp dưỡng) và các vấn đề luật hành chính (như chế độ bồi thường trong các vụ án hình sự). Nó được áp dụng cho các quốc gia có hệ thống pháp luật khác nhau như: thông luật, dân luật và hệ thống pháp lý dựa trên tôn giáo. Phụ nữ và trẻ em gái bị bạo lực trên cơ sở giới có thể liên hệ với hệ thống tư pháp với tư cách là một người vi phạm pháp luật. Trong khuôn khổ tài liệu này, các lưu ý đối với những người đã từng bị tình nghi hoặc buộc tội hình sự chỉ tập trung vào phụ nữ chứ không bao gồm trẻ em gái vì điều này có thể dẫn đến việc phải xem xét lại các tiêu chuẩn và quy phạm quốc tế về tư pháp liên quan đến vị thành niên, mà như vậy sẽ nằm ngoài phạm vi của tài liệu này.

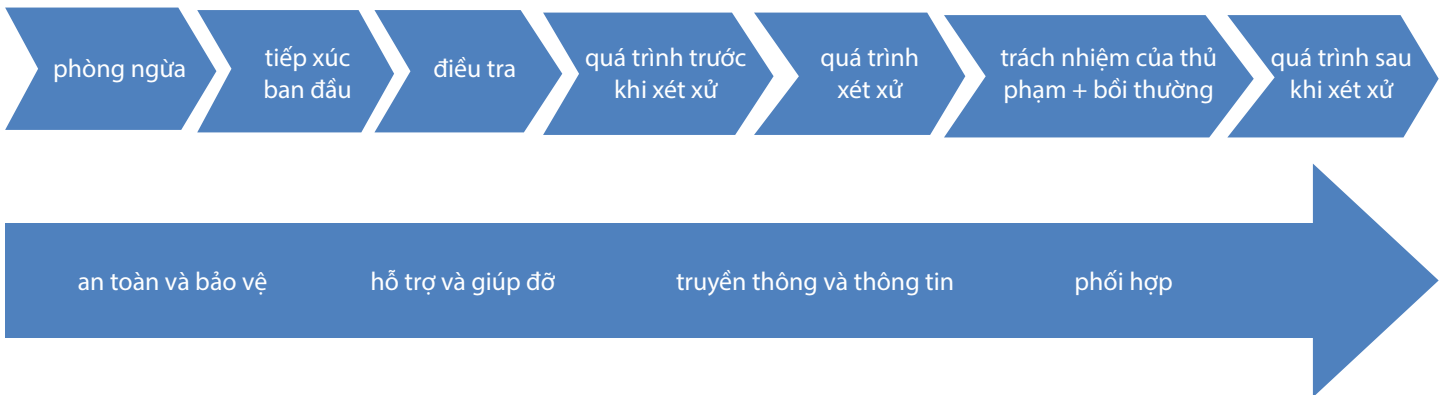
Các dịch vụ tư pháp và hành pháp thiết yếu để cập đến mọi tương tác của nạn nhân và người trải qua bạo lực với hệ thống tư pháp và cảnh sát, từ việc trình báo hoặc tiếp xúc ban đầu đến bảo đảm được bồi thường thích hợp. Các dịch vụ này được nhóm theo những giai đoạn lớn của hệ thống tư pháp như: ngăn ngừa; tiếp xúc ban đầu; điều tra; quá trình trước khi xét xử/điều trần; quá trình xét xử/điều trần; trách nhiệm của thủ phạm và bồi thường; và quá trình sau khi xét xử. Trong toàn bộ hệ thống tư pháp cần luôn có sẵn một số dịch vụ như, bảo vệ; hỗ trợ; truyền thông; và sự phối hợp trong ngành tư pháp.

3 Johnson, H. và Fraser J. (2011) Các toà án chuyên trách về Bạo lực Gia đình có làm cho phụ nữ an toàn hơn không? Báo cáo từ cộng đồng: Giai đoạn I (Khoa Tội phạm học, ĐH Ottawa) và Hudson, V., Lee Brown, D. và Nielsen, P.L. (2011) “Mối quan hệ giữa Bất bình đẳng trong Luật gia đình và Bạo lực với phụ nữ? tiếp cận vấn đề vùng cô lập về pháp lý” Tạp chí chính trị và giới Tập 7, Số 4, tr. 453-492.

4 Tài liệu này trình bày 4 lĩnh vực pháp lý độc lập vì ở một số nước, đây là 4 lĩnh vực riêng, trong khi ở một số nước khác thì luật gia đình nằm trong lĩnh vực luật dân sự.

BIỂU ĐỒ

Tiến trình tư pháp



Do có sự khác nhau về văn hoá, truyền thống, hệ thống pháp lý, cũng như sự đa dạng về sứ mệnh và nhiệm vụ của các cơ quan trong ngành tư pháp và công an ở các nước trên thế giới nên Hợp phần này sử dụng thuật ngữ rộng là “người cung cấp dịch vụ tư pháp” vì nó tập trung

vào các nhiệm vụ và hoạt động cung cấp dịch vụ của hệ thống tư pháp chính thức thay vì tập trung vào những cơ quan hoặc cán bộ cụ thể nào có thể cung cấp các dịch vụ đó.

1.3

NGÔN NGỮ VÀ THUẬT NGỮ

Bồi thường nghĩa là việc bù đắp bằng tiền hoặc không quy thành tiền đối với những thiệt hại có thể định lượng được do bạo lực gây ra.

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

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

Các hệ thống pháp lý chính thức là những hệ thống pháp lý thuộc trách nhiệm của Nhà nước và các cơ quan Nhà nước. Chúng bao gồm các văn bản luật do Nhà nước bảo đảm, và các cơ quan như cảnh sát, cơ quan tố tụng, toà án 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.

Bạo lực trên cơ sở giới là “mọi hành vi bạo lực nhằm vào cá nhân phụ nữ và người đó là phụ nữ hoặc hành vi bạo lực có tác động lớn đến phụ nữ”⁵

Tiếp xúc ban đầu bao gồm việc trình báo với cảnh sát, lập hồ sơ về việc trình báo, vào sổ vụ án hình sự, dịch vụ tư vấn do luật sư cung cấp, đăng ký vụ việc dân sự hoặc việc nộp hồ sơ hành chính để làm rõ kế hoạch bồi thường, và việc nộp hồ sơ về ly thân, nuôi con và/hoặc biện pháp bảo vệ khẩn cấp thông qua các toà hình sự, dân sự, gia đình hoặc các cơ chế/cơ quan hành chính.

Bạo lực do chồng/bạn tình là “hình thức bạo lực phổ biến nhất mà phụ nữ trên toàn cầu phải gánh chịu... và bao gồm một loạt các hành vi mang tính cưỡng bức về tình dục, tâm lý và thể chất nhằm vào phụ nữ trưởng thành và phụ nữ vị thành niên bởi bạn tình hiện tại hoặc bạn tình cũ mà không có sự đồng ý của người phụ nữ đó. Bạo lực thể chất bao gồm việc cố ý sử dụng vũ lực, sức mạnh thể chất hoặc vũ khí để gây hại hoặc thương tổn cho phụ nữ.

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

Bạo lực tình dục bao gồm việc tiếp xúc tình dục mang tính cưỡng bức, buộc phụ nữ tham gia vào hành vi tình dục trái mong muốn, và cố tình có hành vi tình dục hoặc đã thực hiện hành vi tình dục với phụ nữ mà đang bị ốm, phụ nữ khuyết tật, phụ nữ chịu áp lực hoặc dưới tác dụng của rượu hoặc các loại thuốc khác. Bạo lực tâm lý bao gồm việc kiểm soát hoặc cô lập người phụ nữ, lăng mạ hoặc sỉ nhục người đó. Bạo lực kinh tế bao gồm việc không cho phụ nữ tiếp cận và kiểm soát các nguồn lực cơ bản.”⁶

Điều tra bao gồm việc đánh giá và điều tra vụ việc/vụ án, thường được tiến hành trong các hệ thống tư pháp hình sự. Quá trình này bao gồm quản lý hiện trường; lập kế hoạch điều tra, phỏng vấn nạn nhân/người trải qua bạo lực và nhân chứng; thu thập, xử lý và phân tích bằng chứng; giám định pháp y; xác định, phỏng vấn, bắt giữ và xử lý nghi phạm; và lập hồ sơ về các phát hiện và hành động đã tiến hành.

Nhà cung cấp dịch vụ tư pháp bao gồm cán bộ Nhà nước/chính phủ, thẩm phán, công tố viên, cảnh sát, nhân viên trợ giúp pháp lý, nhân viên hành chính tòa án, luật sư, trợ lý luật sư và nhân viên dịch vụ xã hội/hỗ trợ nạn nhân.

Diễn trình tư pháp kéo dài từ khi nạn nhân/người bị 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, qua đó làm nảy sinh một cuộc điều tra và truy tố hình sự, hoặc tìm kiếm sự bảo vệ, và/hoặc theo đuổi vụ kiện dân sự bao 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 dần dần.

Trợ giúp pháp lý trong tài liệu này được hiểu theo định nghĩa trong *Các nguyên tắc và Hướng dẫn của Liên Hợp Quốc về tiếp cận trợ giúp pháp lý trong hệ thống tư pháp hình sự*, chỉ sự tư vấn, trợ giúp và đại diện pháp lý cho nạn nhân và người trải qua bạo lực, và miễn phí cho những người không có đủ khả năng hoặc khi lợi ích của công lý

đòi hỏi như vậy. Trợ giúp pháp lý cũng bao gồm việc tiếp cận thông tin pháp luật.

Dịch vụ pháp lý được sử dụng trong các dịch vụ thiết yếu bao gồm trợ giúp pháp lý cũng như các dịch vụ pháp lý do công tố viên cung cấp cho nạn nhân, đặc biệt là ở một số hệ thống pháp luật trong đó nạn nhân không có vị thế độc lập trong quá trình tố tụng hình sự.

Bằng chứng pháp y: trong tài liệu này, bằng chứng pháp y được hiểu theo định nghĩa của Tổ chức Y tế Thế giới là “những tổn thương bên ngoài và ở bộ phận sinh dục-hậu môn được ghi nhận bằng văn bản và tình trạng tâm lý, cũng như các mẫu và bệnh phẩm thu thập trên người hoặc quần áo của nạn nhân dành riêng cho mục đích pháp lý. Các bằng chứng này bao gồm nước bọt, tinh dịch, tóc, lông ở bộ phận sinh dục, máu, nước tiểu, sợi vải, bụi và đất.”⁷

Bạo lực tình dục do người không phải bạn tình gây ra chỉ “bạo lực gây ra bởi một người họ hàng, bạn, người quen, hàng xóm, đồng nghiệp hoặc người lạ”⁸. Nó bao gồm việc bị ép buộc thực hiện bất kỳ hành vi tình dục không mong muốn nào, quấy rối tình dục và bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái, thường là bởi một người mà họ có quen biết, bao gồm ở nơi công cộng, trường học, nơi làm việc và trong cộng đồng.

Các quá trình sau khi xét xử bao gồm quá trình cải tạo vì nó liên quan đến việc bảo vệ nạn nhân/người trải qua bạo lực, giảm thiểu nguy cơ tái phạm của người phạm tội và tái hoà nhập người phạm tội. Nó cũng bao gồm các dịch vụ phòng ngừa và ứng phó dành cho phụ nữ bị giam giữ ở các cơ sở cải tạo và cho phụ nữ bị giam giữ mà từng bị bạo lực.

Các quá trình trước khi xét xử/điều trần trong vụ việc hình sự bao gồm phiên điều trần xem xét cho tại ngoại, phiên tiền thẩm, lựa chọn tội danh, quyết định truy tố và chuẩn bị xét xử hình sự. Trong các vấn đề dân sự và gia đình, các quá trình bao gồm lệnh cho phép nuôi con/cấp

6 Báo cáo của Tổng Thư ký Liên Hợp quốc, nghiên cứu chuyên sâu về các loại hình bạo lực đối với phụ nữ, LHQ, A/61/122/Add.1, (6/7/2006) đoạn 111-112. <http://daccess-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N06/419/74/PDF/N0641974.pdf?OpenElement>.

7 Du Mont, Janice và D. White (2007), “Việc sử dụng và tác động của bằng chứng y tế - pháp lý trong các vụ việc tấn công tình dục: Báo cáo rà soát toàn cầu (WHO: Geneva).

8 Báo cáo của Tổng Thư ký Liên Hợp Quốc, nghiên cứu chuyên sâu về các loại hình bạo lực đối với phụ nữ, LHQ, A/61/122/Add.1, (6/7/2006) đoạn 128

dưỡng tạm thời, quy trình tìm hiểu trong các vụ án dân sự và chuẩn bị xét xử hoặc điều trần. Trong các vấn đề về luật hành chính như cơ chế bồi thường cho các thương tổn hình sự thì việc này có thể được thực hiện mà không có hoặc song song với vụ việc hình sự và/hoặc dân sự và bao gồm việc cung cấp tài liệu hỗ trợ cho hồ sơ.

Các biện pháp phòng ngừa từ quan điểm của người cung cấp dịch vụ tư pháp, là các hành động tập trung chủ yếu vào những can thiệp nhằm chấm dứt bạo lực và phòng ngừa bạo lực trong tương lai và khuyến khích phụ nữ và trẻ em gái trình báo vụ việc vì an toàn của chính họ.

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

Khắc phục hậu quả nghĩa là xoá bỏ càng nhiều càng tốt mọi hậu quả của một hành động phi pháp và tái lập tình trạng trước khi xảy ra hành động đó. Khắc phục hậu quả bao gồm hai khía cạnh: tố tụng và nội dung.⁹ Về mặt tố tụng, các quy trình trong đó cơ quan có thẩm quyền lắng nghe và ra quyết định về cáo buộc đối với các hành vi sai trái dù mang tính tư pháp hay hành chính, đều cần lấy phụ nữ làm trung tâm, sẵn có, dễ tiếp cận và có thể điều chỉnh để phù hợp với nhu cầu và ưu tiên cụ thể của những phụ nữ khác nhau. Các thủ tục cũng cần giải quyết những trở ngại truyền thống thường gặp trong việc tiếp cận các cơ quan. Về mặt nội dung, các biện pháp khắc phục bao gồm kết quả của cả quá trình, và rộng hơn là các biện pháp đền bù được cung cấp cho nạn nhân, bao gồm những cách thức hiệu quả để bồi thường cho nạn nhân vì những tổn thất mà họ đã phải chịu đựng, gồm đền bù tổn hại dân sự, bảo hiểm, quỹ tín thác cho nạn nhân và cơ chế đền bù công khai, và bao gồm cả những tổn thất phi kinh tế mà thường gây tác động tiêu cực đối

với phụ nữ nhiều hơn là với nam giới. Có nhiều hình thức khắc phục như: hoàn trả; đền bù; công khai thừa nhận sự thật và nhận trách nhiệm; truy tố thủ phạm, phục hồi nhân phẩm của nạn nhân thông qua nhiều nỗ lực khác nhau; và việc cam kết không tái phạm. Khái niệm khắc phục hậu quả có thể bao hàm các yếu tố của công lý phục hồi và nhu cầu giải quyết những bất bình đẳng, bất công, định kiến và thành kiến đang tồn tại hoặc những quan niệm xã hội và tập quán khác cho phép bạo lực với phụ nữ diễn ra nhưng không có sự thống nhất về việc làm thế nào để phản ánh việc khắc phục mang tính biến đổi về cấu trúc trong các dịch vụ tư pháp thiết yếu. Các biện pháp khắc phục cần bảo đảm việc đền bù thiệt hại toàn diện và không loại trừ lẫn nhau

Khôi phục được định nghĩa là các biện pháp nhằm phục hồi tình trạng của nạn nhân như trước khi bạo lực xảy ra.

Quá trình xét xử/ điều trần bao gồm việc trình bày bằng chứng và tuyên án hoặc ra phán quyết dân sự, cũng như đệ trình bằng chứng lên một ban hành chính và quyết định cuối cùng của ban này.

Nạn nhân/người trải qua bạo lực chỉ những phụ nữ và trẻ em gái đã từng hoặc đang bị bạo lực trên cơ sở giới nhằm phản ánh cả thuật ngữ được dùng trong các quá trình pháp lý cũng như vai trò tác nhân của những phụ nữ và trẻ em gái này trong việc tìm kiếm các dịch vụ thiết yếu.¹⁰

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.”¹¹

9 Báo cáo đặc biệt về bạo lực với phụ nữ, nguyên nhân và hậu quả, Rashida Manjoo, A/HRC/14/22, 19/4/2010.

7 Liên Hợp Quốc (2006) Nghiên cứu chuyên sâu về Bạo lực đối với Phụ nữ của Tổng Thư ký Liên Hợp Quốc A/61/122/Add.1, Lưu ý về những tranh luận đang tiếp diễn xung quanh việc sử dụng thuật ngữ ‘nạn nhân’ và ‘người trải qua bạo lực’. Một số người cho rằng “nên tránh sử dụng thuật ngữ ‘nạn nhân’ vì nó ám chỉ sự thụ động, yếu ớt và dễ bị tổn thương cố hữu, và không thừa nhận thực tế về sự kiên cường và vai trò tác nhân của phụ nữ. Một số người khác cho rằng việc sử dụng thuật ngữ ‘người trải qua bạo lực’ là có vấn đề vì nó phủ nhận cảm giác bị ngược đãi mà những phụ nữ là đối tượng của bạo lực phải trải qua”. Do đó, các hướng dẫn này sử dụng thuật ngữ “nạn nhân/người trải qua bạo lực”.

11 Liên Hợp Quốc 1993, Tuyên bố về Xoá bỏ Mọi hình thức Bạo lực với Phụ nữ, Liên Hợp Quốc: Geneva, Điều 1.

CHƯƠNG 2.

KHUÔN KHỔ GÓI DỊCH VỤ THIẾT YẾU

2.1

KHUÔN KHỔ CHUNG

Khuôn khổ cho hướng dẫn đối với việc cung cấp các dịch vụ tư pháp và hành pháp có chất lượng bao gồm 4 thành phần gắn kết với nhau:

- Các nguyên tắc làm nền tảng cho việc cung cấp tất cả các dịch vụ thiết yếu.
- Các đặc tính chung mô tả một loạt các hoạt động và phương pháp tiếp cận chung trong mọi lĩnh vực và hỗ trợ sự vận hành và cung cấp các dịch vụ một cách hiệu quả.

- Các dịch vụ thiết yếu đề ra các dịch vụ thiết yếu ở mức tối thiểu tuyệt đối nhằm bảo đảm quyền con người, an toàn và hạnh phúc của phụ nữ và trẻ em gái bị bạo lực bởi bạn tình hoặc bạo lực tình dục bởi người không phải bạn tình.
- Các yếu tố nền tảng cần có sẵn để cung cấp được các dịch vụ và hành động thiết yếu có chất lượng.

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

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

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

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

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

2.2

NHỮNG ĐIỂM ĐẶC THÙ RIÊNG CỦA KHUNG CÁC DỊCH VỤ TƯ PHÁP VÀ HÀNH PHÁP THIẾT YẾU

Các nguyên tắc

Trong việc áp dụng các nguyên tắc tổng thể, nhà cung cấp dịch vụ tư pháp cần lưu ý:

- Đặc điểm của bất bình đẳng giữa nam và nữ tạo ra tình trạng dễ bị tổn thương mang đặc tính giới, ví dụ như sự phụ thuộc về kinh tế và pháp lý, một trong những yếu tố ảnh hưởng đến việc sử dụng dịch vụ tư pháp của phụ nữ, tạo ra những trở ngại trong việc tiếp cận công lý và thậm chí còn khiến cho một số biện pháp đền bù gây tác động tiêu cực đến phụ nữ (ví dụ như việc phạt tiền trong các vụ bạo lực do chồng/ bạn tình gây ra).
- Các dịch vụ tư pháp và hành pháp không được làm tổn hại quyền của phụ nữ và trẻ em gái, không mang tính cưỡng ép và phải xuất phát từ cách tiếp cận giới mang tính chuyển biến.
- Cách tiếp cận lấy phụ nữ làm trung tâm trong việc cung cấp dịch vụ tư pháp và hành pháp đặt nhu cầu và thực tiễn của phụ nữ và trẻ em gái ở vị trí trung tâm của mọi dịch vụ tư pháp thay vì mục tiêu của các cơ quan tư pháp. Điều này có nghĩa là ưu tiên an toàn của phụ nữ, trao quyền cho phụ nữ giúp họ phục hồi; đối xử với mọi phụ nữ một cách tôn trọng; giúp đỡ và cung cấp thông tin cho họ trong suốt quá trình tư pháp.
- Nguyên tắc yêu cầu thủ phạm có trách nhiệm đòi hỏi các dịch vụ tư pháp và hành pháp cần hỗ trợ và tạo điều kiện cho nạn nhân và người trải qua bạo lực được tham gia vào quá trình tư pháp, thúc đẩy khả năng hành động hoặc thể hiện quyền lực của phụ nữ (vai trò tác nhân của phụ nữ), trong khi bảo đảm rằng gánh nặng hay trách nhiệm tìm kiếm công lý không đặt lên vai phụ nữ mà thuộc về Nhà nước.

Đặc điểm chung

Khi áp dụng các nguyên tắc tổng thể, nhà cung cấp dịch vụ tư pháp cần lưu ý:

- Việc không lưu ý liên tục và nhất quán vấn đề bảo vệ và hỗ trợ trong suốt quá trình tư pháp có thể dẫn đến những hậu quả nặng nề.
- Trao đổi thông tin, điều phối các dịch vụ mạng lưới và cơ chế chuyển tuyến một cách có hệ thống, kịp thời, rõ ràng và hiệu quả giữa nhà cung cấp dịch vụ pháp lý và các nhà cung cấp dịch vụ khác là nhân tố quyết định trong việc duy trì an toàn và bảo vệ nạn nhân, đồng thời bảo đảm rằng nạn nhân/người trải qua bạo lực nhận được những dịch vụ và sự hỗ trợ mà người đó xứng đáng được hưởng.

Những yếu tố nền tảng

Khi áp dụng các nguyên tắc tổng thể, nhà cung cấp dịch vụ tư pháp cần lưu ý:

- Khuôn khổ pháp luật hình sự hình sự hoá mọi hình thức bạo lực với phụ nữ cũng như các khuôn khổ pháp luật hình sự, dân sự, gia đình và hành chính cần bảo đảm sự ngăn ngừa, bảo vệ, truy tố, xét xử và cung cấp biện pháp đền bù phù hợp với tiêu chuẩn quốc tế.
- Liên quan đến việc đào tạo và xây dựng đội ngũ, việc tiến hành điều tra, truy tố và xét xử các vụ việc bạo lực với phụ nữ thường phức tạp và đòi hỏi khả năng, kỹ năng và kiến thức chuyên môn. Nên cân nhắc cung cấp các dịch vụ tư pháp thông qua những cơ quan chuyên môn và đa lĩnh vực trong ngành tư pháp (như toà chuyên trách về bạo lực gia đình, cơ quan công tố chuyên trách về bạo lực trên cơ sở giới, bộ phận chuyên trách về bạo lực gia đình trong lực lượng cảnh sát trong đó bao gồm nhân viên cảnh sát và nhân viên xã hội).

CHƯƠNG 3.

HƯỚNG DẪN DÀNH CHO CÁC DỊCH VỤ TƯ PHÁP VÀ HÀNH PHÁP THIẾT YẾU

DỊCH VỤ THIẾT YẾU: 1. PHÒNG NGỪA	
Điều quan trọng là nhà cung cấp dịch vụ cần ủng hộ mạnh mẽ những sáng kiến và các tổ chức đấu tranh vì bình đẳng cho phụ nữ; nâng cao nhận thức của người dân về bạo lực đối với phụ nữ, nguyên nhân và hậu quả đối với phụ nữ, gia đình và cộng đồng, cũng như hình phạt mà thủ phạm sẽ phải đối mặt; và bảo đảm rằng thông tin về các dịch vụ và cách tiếp cận dịch vụ luôn sẵn có để mọi người đều có thể tiếp cận. Việc xây dựng và khuyến khích văn hoá tổ chức trên tinh thần bình đẳng giới, có trách nhiệm giới và việc cung cấp dịch vụ đóng vai trò quan trọng trong công tác phòng ngừa. ¹	
YẾU TỐ CỐT LÕI	HƯỚNG DẪN
1.1 Khuyến khích và hỗ trợ các tổ chức và sáng kiến đấu tranh cho việc xoá bỏ bạo lực và tăng cường bình đẳng cho phụ nữ	<ul style="list-style-type: none">• Tìm kiếm và thiết lập quan hệ, hợp tác làm việc với các tổ chức về chiến lược dài hạn nhằm chấm dứt bạo lực và tăng cường bình đẳng cho phụ nữ.<ul style="list-style-type: none">• khuyến khích sự tham gia của các tổ chức chủ chốt (như các cơ sở giáo dục), các nhóm đặc thù (như nhóm phụ nữ, nam giới và trẻ em trai, cha mẹ, trẻ em, và thanh niên) và giới truyền thông để vận động và có hành động nhằm giảm thiểu bạo lực với phụ nữ và trẻ em gái.• Thể hiện trách nhiệm giới:<ul style="list-style-type: none">• cân nhắc tác động và nội hàm của các chính sách, thủ tục và thực hành liên quan đến phụ nữ và nam giới trong tổ chức, và liên quan đến phụ nữ, nam giới và trẻ em trong cộng đồng.• tăng cường lợi ích trách nhiệm giới đối với tổ chức và cộng đồng.• nêu rõ rằng phụ nữ là nguồn nhân viên quý báu trong hệ thống tư pháp và những đóng góp của họ cho tổ chức có ý nghĩa quan trọng trong việc cung cấp dịch vụ có chất lượng.• Bảo đảm có và thực thi chính sách không dung thứ bạo lực nhằm vào bất kỳ ai, bao gồm nạn nhân/người trải qua bạo lực với phụ nữ đối với tất cả nhân viên trong tổ chức:<ul style="list-style-type: none">• xác định hình phạt đối với việc không tuân thủ chính sách, đảm bảo tập huấn và xây dựng quy trình nhằm thực hiện chính sách này.
1.2 Hỗ trợ các nỗ lực nhằm nâng cao nhận thức và thúc đẩy việc không chấp nhận bạo lực do nam giới và trẻ em trai gây ra đối với phụ nữ	<ul style="list-style-type: none">• Góp phần xây dựng và triển khai các chiến lược nhằm thách thức những quy phạm văn hóa và xã hội, thái độ và hành vi góp phần chấp nhận bạo lực đối với phụ nữ và trẻ em gái:<ul style="list-style-type: none">• sử dụng mọi nguồn lực sẵn có, bao gồm truyền thông và những người đi đầu đấu tranh chống lại bạo lực với phụ nữ và trẻ em gái để chuyển tải thông điệp rằng bạo lực là không thể chấp nhận và không thể biện minh.• Khẳng định rằng nam giới và trẻ em trai là một phần quan trọng của giải pháp cho vấn đề bạo lực với phụ nữ và trẻ em gái.• Phối hợp với các tổ chức/cá nhân khác để tăng cường lòng tin của người dân vào khả năng của hệ thống tư pháp trong việc ứng phó một cách hiệu quả với bạo lực đối với phụ nữ:<ul style="list-style-type: none">• củng cố và thể hiện một cách công khai cam kết đối với cách tiếp cận lấy nạn nhân/người trải qua bạo lực làm trung tâm mà cốt lõi của nó là sự an toàn, bảo vệ, hỗ trợ, quyền riêng tư và bảo mật của nạn nhân/người trải qua bạo lực, gia đình của người đó và những người có liên quan khác, cũng như trách nhiệm của thủ phạm.

<p>1.3 Chấm dứt bạo lực và ngăn ngừa bạo lực với phụ nữ trong tương lai</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Duy trì việc vào sổ chính xác và phân tích hồ sơ các vụ việc bạo lực với phụ nữ để xác định những xu hướng trong việc trình báo cảnh sát. • Thúc đẩy và triển khai việc thu thập số liệu để giúp hiểu rõ về sự phổ biến của các dạng bạo lực khác nhau nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái trên phạm vi cả nước và các địa phương. • Phân tích số liệu mẫu quốc gia về bạo lực với phụ nữ (nếu có) để hiểu rõ hơn về các cấp độ bạo lực trong xã hội. Số liệu này có thể được so sánh với tỷ lệ vụ việc bạo lực được trình báo cảnh sát và các cơ quan cung cấp dịch vụ khác để hỗ trợ việc hiểu rõ và ứng phó với tình trạng bạo lực không được trình báo đầy đủ. • Dựa trên những phân tích này, tiến hành hành động nhằm ngăn ngừa bạo lực tiếp diễn thông qua: <ul style="list-style-type: none"> • can thiệp sớm. • phản ứng nhanh và đưa nạn nhân/người trải qua bạo lực và những người có liên quan khác ra khỏi tình trạng bạo lực. • bắt giữ và tách thủ phạm khỏi hiện trường bạo lực.
<p>1.4 Khuyến khích phụ nữ trình báo bạo lực nhằm vào họ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tích cực khuyến khích việc trình báo bạo lực: <ul style="list-style-type: none"> • thông qua việc cung cấp thông tin cho cộng đồng về cam kết của lực lượng cảnh sát trong việc ứng phó một cách hiệu quả với bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái. • bằng việc bảo đảm rằng cảnh sát luôn sẵn sàng để liên hệ được 24 giờ mỗi ngày, 365 ngày mỗi năm. • bằng việc phối hợp với các nhà cung cấp dịch vụ khác và cộng đồng để bảo đảm rằng cánh cửa đầu tiên là cánh cửa đúng trong việc trình báo các vụ việc bạo lực, bất kể việc trình báo được thực hiện như thế nào: <ul style="list-style-type: none"> - trực tiếp với cảnh sát. - với nhà cung cấp dịch vụ y tế. - với nhà cung cấp dịch vụ xã hội. - với nhân viên tòa án. • nỗ lực tăng cường mức độ tin tưởng của phụ nữ đối với việc trình báo bằng cách ứng phó nhanh chóng và thích hợp với những hành vi đã được trình báo là đã gây bạo lực đối với phụ nữ. • Bảo đảm rằng chính sách cũng như thực tiễn thể hiện rằng nạn nhân/người trải qua bạo lực được quyết định có tiếp tục theo đuổi việc điều tra hoặc quá trình pháp lý hay không.

DỊCH VỤ THIẾT YẾU: 2. TIẾP XÚC BAN ĐẦU

Trải nghiệm tích cực về sự tiếp xúc ban đầu với hệ thống tư pháp có vai trò quyết định đối với nạn nhân/người trải qua bạo lực. Các dịch vụ cần sẵn có và dễ tiếp cận đối với mọi phụ nữ. Tuy nhiên, điều quan trọng nhất là tiếp xúc ban đầu cần thể hiện cho nạn nhân/người trải qua bạo lực thấy rằng hệ thống tư pháp và nhà cung cấp dịch vụ tư pháp trong hệ thống cam kết bảo đảm sức khỏe và an toàn của họ, xem xét trình báo, khiếu nại của họ một cách nghiêm túc, và mong muốn bảo đảm rằng họ được hỗ trợ tốt nhất trong quá trình làm việc với hệ thống tư pháp.²

YẾU TỐ CỐT LÕI	HƯỚNG DẪN
<p>2.1 Sẵn có</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bảo đảm có sẵn các dịch vụ tư pháp và hành pháp cho mọi nạn nhân/người trải qua bạo lực bất kể nơi cư trú, quốc tịch, dân tộc, đẳng cấp, tầng lớp, tình trạng là người nhập cư hay người tị nạn, người bản địa, tuổi tác, tôn giáo, ngôn ngữ và trình độ học vấn, xu hướng tình dục, tình trạng hôn nhân, khuyết tật hoặc bất kỳ đặc điểm nào khác cần được cân nhắc.
<p>2.2 Dễ tiếp cận</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bảo đảm rằng các dịch vụ cảnh sát cần: <ul style="list-style-type: none"> • sẵn có 24 giờ mỗi ngày, 365 ngày mỗi năm.

	<ul style="list-style-type: none"> • dễ tiếp cận về mặt địa lý và nếu không thể tiếp cận về mặt địa lý thì có cơ chế cho phép nạn nhân/người bị bạo lực liên hệ/tiếp cận các dịch vụ của cảnh sát một cách an toàn thông qua những phương tiện có sẵn. • thân thiện với người sử dụng và đáp ứng nhu cầu của các nhóm đối tượng khác nhau bao gồm nhưng không giới hạn ở những người không biết chữ, khiếm thị hoặc không có quốc tịch hay quyền cư trú. <ul style="list-style-type: none"> - các thủ tục và hướng dẫn cần sẵn có dưới nhiều hình thức khác nhau để tối đa hoá khả năng tiếp cận. (ví dụ như bằng văn bản, điện tử, bằng lời, qua báo chí, qua điện thoại) • bằng chỉ dẫn đáp ứng nhu cầu của các nhóm đối tượng khác nhau. • được cung cấp với phạm vi càng xa càng tốt, lưu ý đến nhu cầu ngôn ngữ của người sử dụng. • Bảo đảm nơi cung cấp dịch vụ tư pháp an toàn và có không gian thân thiện với phụ nữ và trẻ em • Bảo đảm dịch vụ cảnh sát là miễn phí và: <ul style="list-style-type: none"> • việc tiếp cận dịch vụ không đặt gánh nặng tài chính hoặc hành chính quá mức lên nạn nhân/người trải qua bạo lực. • tất cả các bước được tiến hành nhằm bảo đảm rằng nạn nhân/người trải qua bạo lực có thể tiếp cận “các dịch vụ có thu phí” mà họ cần. (như dịch vụ khám bệnh, hỗ trợ về tâm lý)
<p>2.3 Có trách nhiệm</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bảo đảm rằng nạn nhân/người trải qua bạo lực có thể trình báo vào bất kỳ lúc nào, ở một địa điểm an toàn, riêng tư và thích hợp với người đó: <ul style="list-style-type: none"> • nỗ lực hạn chế số người mà nạn nhân/người trải qua bạo lực phải gặp, và giảm thiểu số lần mà nạn nhân/người trải qua bạo lực phải kể lại câu chuyện của mình, qua đó giảm bớt việc gián tiếp biến người đó trở thành nạn nhân thêm lần nữa.³ • nạn nhân/người trải qua bạo lực và/hoặc cha mẹ/người giám hộ/người đại diện hợp pháp trong trường hợp là trẻ em gái: <ul style="list-style-type: none"> - có cơ hội để quyết định có tham gia vào quá trình tư pháp hay không. - được cung cấp thông tin để ra quyết định trên cơ sở có đủ thông tin. - không bị trừng phạt vì không hợp tác khi sự an toàn của người đó không được bảo đảm hoặc không thể ngăn được việc gián tiếp biến người đó thành nạn nhân. • Bảo đảm cán bộ cung cấp dịch vụ được đào tạo để giúp đỡ và hỗ trợ nạn nhân trong việc nộp đơn khiếu nại. • Bảo đảm rằng tất cả các vụ việc bạo lực với phụ nữ được trình báo đều được lưu hồ sơ, dù đó có phải là tội phạm hay không: <ul style="list-style-type: none"> • mọi thông tin thu nhận được và báo cáo phải được bảo mật và được lưu trữ ở nơi an toàn. • Bảo đảm hành động khẩn trương khi nạn nhân/người trải qua bạo lực trình báo về việc bị bạo lực. • Bảo đảm rằng cán bộ làm công tác tư pháp khi gặp gỡ nạn nhân/người trải qua bạo lực, cần: <ul style="list-style-type: none"> • cảm thông, hỗ trợ và không phán xét. • tiến hành theo quy trình thủ tục. <ul style="list-style-type: none"> - lưu ý và tránh việc gián tiếp biến họ trở thành nạn nhân thêm lần nữa. - giải quyết những lo ngại của nạn nhân/người trải qua bạo lực nhưng không được soi mói, khiến người đó không thoải mái. - bảo đảm sự riêng tư của nạn nhân/người trải qua bạo lực. • Bảo đảm rằng nạn nhân/người trải qua bạo lực có cơ hội: <ul style="list-style-type: none"> • kể lại câu chuyện của mình, được lắng nghe, và câu chuyện của họ được ghi lại một cách chính xác. • kể lại bạo lực đã tác động đến bản thân họ như thế nào. • Bảo đảm rằng trẻ em gái là nạn nhân/người trải qua bạo lực có thể thể hiện quan điểm và lo ngại của mình phù hợp với khả năng, độ tuổi, sự chín chắn về trí tuệ và khả năng suy luận của họ.

DỊCH VỤ THIẾT YẾU: 3. ĐIỀU TRA

Việc điều tra tội phạm về bạo lực do chồng/bạn tình gây ra và bạo lực tình dục với phụ nữ cần được tiến hành một cách kịp thời, chuyên nghiệp, đáp ứng các yêu cầu về bằng chứng và điều tra, và cần sử dụng mọi phương tiện có thể để xác định và bắt giữ nghi phạm. Trong suốt quá trình, an toàn, an ninh và phẩm giá của phụ nữ cần được cân nhắc một cách cẩn thận và được bảo đảm.

Các hướng dẫn này được bổ sung với Dịch vụ Y tế Thiết yếu số 6 – Lập hồ sơ (pháp y) được nêu tại Hợp phần Y tế, cụ thể là mục 6.2 về Thu thập và lập hồ sơ mẫu pháp y và mục 6.3 về Cung cấp chứng cứ bằng văn bản và tham dự phiên tòa.

YẾU TỐ CỐT LÕI	HƯỚNG DẪN
3.1 Các vụ việc bạo lực với phụ nữ và trẻ em gái được ưu tiên điều tra	<ul style="list-style-type: none">• Bảo đảm có chính sách yêu cầu cán bộ làm công tác tư pháp khi tiếp nhận trình báo về bạo lực cần phải:<ul style="list-style-type: none">• giải thích cho nạn nhân/người trải qua bạo lực về quá trình điều tra và tư pháp, các quyền và dịch vụ có sẵn dành cho người đó trong suốt tiến trình tư pháp.• bắt đầu điều tra ngay lập tức trên tinh thần nhạy cảm với nạn nhân.• bảo đảm rằng các vụ việc được trình báo sẽ được điều tra ngay lập tức và các bước tiếp theo được sẽ tiến hành.• Bảo đảm các hành động được tiến hành không gây thêm tổn hại. Lưu ý:<ul style="list-style-type: none">• hoàn cảnh của nạn nhân/người trải qua bạo lực.• chấn thương thể chất và tâm lý mà người đó trải qua.• tác động có thể có của việc trình báo đối với bản thân, gia đình người đó và những người liên quan.• Bảo đảm không trì hoãn, chậm trễ, không yêu cầu nạn nhân/người trải qua bạo lực chờ đợi để được trình báo hoặc cản trở họ theo bất kỳ cách nào khác trong nỗ lực để được nhà chức trách tư pháp chú ý tới vụ việc của mình.• Bảo đảm rằng nghi phạm bị bắt giữ càng sớm càng tốt trong điều kiện cho phép.• Bảo đảm yêu cầu nghi phạm phải tuân thủ các biện pháp được tiến hành nhằm bảo vệ nạn nhân.
3.2 Nhu cầu y tế và tâm lý-xã hội của nạn nhân/người trải qua bạo lực được đáp ứng	<ul style="list-style-type: none">• Bảo đảm rằng các biện pháp ứng phó về mặt tư pháp trong quá trình điều tra chú trọng tới nhu cầu của nạn nhân/người trải qua bạo lực, lưu ý hoàn cảnh của nạn nhân/người trải qua bạo lực, chấn thương thể chất và tinh thần mà người đó phải trải qua, cũng như nhu cầu về y tế và xã hội của người đó:<ul style="list-style-type: none">• cán bộ làm công tác tư pháp xử lý một cách thích hợp các vấn đề mà cần có hành động về y tế ngay lập tức.• nhu cầu y tế và tâm lý được đáp ứng bởi những người có chuyên môn về y tế và sức khỏe tâm thần.• cán bộ làm công tác tư pháp tạo điều kiện thuận lợi cho việc tiếp cận trợ giúp y tế và giám định pháp y.
3.3 Các thông tin liên quan và bằng chứng được thu thập từ nạn nhân/người trải qua bạo lực và nhân chứng	<ul style="list-style-type: none">• Bảo đảm rằng lời khai của nạn nhân:<ul style="list-style-type: none">• được lấy một cách kịp thời, chuyên nghiệp, nhạy cảm với nạn nhân và không phán xét.• được ghi lại một cách chính xác, được đọc lại cho nạn nhân/người trải qua bạo lực, và nội dung được xác nhận bởi nạn nhân/người trải qua bạo lực.• chỉ được lấy một lần để giảm thiểu tác động lên nạn nhân/người trải qua bạo lực và tránh việc gián tiếp biến họ thành nạn nhân.• Bảo đảm việc bố trí giám định pháp y nếu phù hợp.⁴ Bảo đảm rằng việc giám định pháp y được tiến hành và lập hồ sơ:<ul style="list-style-type: none">• kịp thời.• có nhạy cảm giới, cân nhắc những nhu cầu và quan điểm riêng của nạn nhân/người trải qua bạo lực, tôn trọng phẩm giá và sự thẳng thắn của họ, giảm thiểu sự can thiệp, đồng thời tuân thủ các chuẩn mực trong thu thập bằng chứng pháp y.• nếu có thể, bảo đảm rằng nhà cung cấp dịch vụ tư pháp cùng đi với nạn nhân/người trải qua bạo lực đến cơ sở y tế để thăm khám.

	<ul style="list-style-type: none"> • Bảo đảm rằng mọi bằng chứng chứng minh tính xác thực của cáo buộc sẽ được thu thập, và được thu thập theo cách thức tôn trọng, bảo đảm phẩm giá của nạn nhân/người trải qua bạo lực. Đó là: <ul style="list-style-type: none"> • thúc đẩy xây dựng chứng cứ tập trung vào mức độ đáng tin cậy của cáo buộc thay vì vào độ tin cậy đối với nạn nhân/người trải qua bạo lực. • cân nhắc xem có cần thiết tiến hành giám định pháp y hay không và nếu có thì việc khám nghiệm phải được tiến hành kịp thời. • Bảo đảm hiện trường vụ việc được xem xét một cách kịp thời: <ul style="list-style-type: none"> • hiện trường vụ việc được xem xét và bảo vệ để bảo toàn chứng cứ. • nếu tình trạng của hiện trường được xác nhận thì quá trình khám nghiệm hiện trường sẽ được tiến hành một cách thấu đáo: <ul style="list-style-type: none"> - chứng cứ được thu thập, lưu trữ và xử lý để đáp ứng các yêu cầu về chuỗi bằng chứng. - bố trí phân tích hiện trường và bằng chứng của nạn nhân. - báo cáo phân tích chứng cứ được xem xét và sử dụng để quyết định bước tiếp theo. • dựa trên các phát hiện, quá trình điều tra tiếp theo sẽ được tiến hành và hành động được thực hiện để kết thúc vụ việc. • Bảo đảm rằng khi làm việc với trẻ em gái là nạn nhân/người trải qua bạo lực thì các dịch vụ sẽ được điều chỉnh phù hợp với yêu cầu riêng biệt đối với lứa tuổi của trẻ em gái, và bảo đảm rằng: <ul style="list-style-type: none"> • phòng phỏng vấn và các cuộc phỏng vấn thân thiện với trẻ em. • các thủ tục nhạy cảm với trẻ em . • cha/mẹ không phải là người gây ra bạo lực, người giám hộ, đại diện hợp pháp hoặc cơ quan trợ giúp trẻ em thích hợp được tham gia vào mọi hành động được dự kiến hoặc tiến hành • các dịch vụ y tế, tâm lý-xã hội và dịch vụ hỗ trợ nạn nhân phù hợp với lứa tuổi. • bảo đảm tính bảo mật và nghiêm cấm tiết lộ thông tin về trẻ em gái. • Bảo đảm rằng nhân chứng và những người khác có thể có thông tin liên quan được xác định và phỏng vấn càng sớm càng tốt trong điều kiện cho phép: <ul style="list-style-type: none"> • tiến hành mọi nỗ lực để chứng thực lời khai của nạn nhân/người trải qua bạo lực và lập hồ sơ các cuộc phỏng vấn và những phát hiện.
<p>3.4 Tiến hành điều tra một cách thấu đáo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bảo đảm rằng nghi phạm được xác định, xét hỏi và khi cần thiết, bị bắt giữ. • Bảo đảm việc hoàn thiện và thẩm tra một bản báo cáo đầy đủ và được lập hồ sơ cẩn thận nêu chi tiết các cuộc điều tra đã tiến hành và hành động đã thực hiện. <ul style="list-style-type: none"> • bản sao báo cáo được cung cấp để bất kỳ điều tra viên và công tố viên nào tiếp nối vụ việc đều có thể sử dụng. • bản sao báo cáo được chia sẻ cho các nhà cung cấp dịch vụ khác có liên quan .
<p>3.5 Trách nhiệm giải trình của cán bộ chuyên môn được duy trì trong suốt quá trình điều tra</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bảo đảm trách nhiệm giải trình của tổ chức được thiết lập và duy trì trong suốt quá trình điều tra: <ul style="list-style-type: none"> • một điều tra viên có kinh nghiệm hoặc người giám sát: <ul style="list-style-type: none"> - bảo đảm rằng vụ việc được đánh giá một cách thích hợp, kế hoạch điều tra được xây dựng và thực hiện, các cuộc điều tra được phối hợp một cách hợp lý, các hành động và phát hiện được theo dõi và đánh giá liên tục. - yêu cầu điều tra viên phải có tinh thần trách nhiệm đối với hành động của mình trong suốt quá trình điều tra. • tổ chức bảo đảm rằng người được phân công phải: <ul style="list-style-type: none"> - thường xuyên tiến hành phân tích tội phạm để xác định bất kỳ dấu hiệu nào về bạo lực gia tăng, lịch sử và các xu hướng của bạo lực được đưa vào báo cáo. - bảo đảm rằng các dịch vụ được cung cấp đáp ứng nhu cầu của nạn nhân/người trải qua bạo lực. • có một hệ thống quản lý báo cáo, tố giác khiếu nại minh bạch và bảo đảm trách nhiệm giải trình để xử lý các khiếu nại về dịch vụ: <ul style="list-style-type: none"> - hệ thống phải dễ tiếp cận và sẵn có với mọi nạn nhân/người trải qua bạo lực, và được theo dõi một cách thường xuyên.

DỊCH VỤ THIẾT YẾU: 4. QUÁ TRÌNH TRƯỚC KHI XÉT XỬ

Các quá trình trước khi xét xử/điều trần trong lĩnh vực hình sự, dân sự, gia đình và hành chính mà không có định kiến và nhạy cảm với nhu cầu cụ thể của nạn nhân và người trải qua bạo lực do bạo tình và bạo lực tình dục có vai trò cốt yếu trong việc bảo đảm quyền có công lý của những người này. Các dịch vụ thiết yếu về tư pháp hình sự trước khi xét xử phản ánh nghĩa vụ quốc tế của Nhà nước và các nhà cung cấp dịch vụ tư pháp của Nhà nước trong việc thực hiện trách nhiệm cơ bản về điều tra và khởi tố trong khi cân bằng với tầm quan trọng của việc trao quyền cho nạn nhân và người bị bạo lực để họ có thể đưa ra những quyết định trên cơ sở có đủ thông tin liên quan đến sự tương tác của họ với hệ thống tư pháp hình sự. Các dịch vụ tư pháp thiết yếu trước khi xét xử trong các lĩnh vực dân sự, gia đình và hành chính cần kịp thời, hợp túi tiền và các thủ tục đơn giản và dễ sử dụng.

YẾU TỐ CỐT LỖI	HƯỚNG DẪN
4.1 Phương pháp tiếp cận có sự điều phối và có lồng ghép đối với các vụ việc trong lĩnh vực pháp luật hình sự, dân sự, gia đình và hành chính	<ul style="list-style-type: none">• Chủ động tìm kiếm thông tin về bất kỳ thủ tục tư pháp nào khác có liên quan đang diễn ra. (các vấn đề hình sự, dân sự, gia đình, hành chính)• Kiểm tra các lệnh bảo vệ và hỗ trợ đang có hiệu lực và cung cấp những thông tin này cho toà án.• Chia sẻ và tận dụng thông tin từ các tiến trình khác trong hệ thống tư pháp một cách phù hợp.
4.2 Trách nhiệm cơ bản về truy tố	<ul style="list-style-type: none">• Bảo đảm trách nhiệm cơ bản về truy tố thuộc về nhà cung cấp dịch vụ tư pháp chứ không phải nạn nhân/người trải qua bạo lực.• Bảo đảm các chính sách về truy tố cho phép vai trò tác nhân của nạn nhân. Điều này có nghĩa là:<ul style="list-style-type: none">• thông báo cho nạn nhân/người trải qua bạo lực mọi quyết định liên quan đến việc truy tố, trừ phi người đó nói rõ là không muốn biết thông tin này.• cung cấp cho nạn nhân/người trải qua bạo lực cơ hội trình bày sự việc của mình và được lắng nghe trước khi bất kỳ quyết định nào liên quan đến truy tố.• Cân nhắc các chính sách hỗ trợ truy tố.• Bảo đảm việc thu thập mọi chứng cứ có sẵn khi xem xét các yếu tố của vụ việc để quyết định truy tố. Nghĩa là:<ul style="list-style-type: none">• thúc đẩy việc xây dựng bằng chứng tập trung vào tính xác đáng của cáo buộc hơn là vào tính đáng tin cậy đối với nạn nhân/người trải qua bạo lực.• bảo đảm rằng việc thu thập bằng chứng pháp y được tiến hành một cách kịp thời trong các vụ việc thích hợp.• bảo đảm rằng mọi quyết định không tiếp tục khởi tố không chỉ dựa trên mỗi việc là không có báo cáo pháp y hoặc báo cáo pháp y không đầy đủ.• tham khảo hướng dẫn liên quan trong Hợp phần Y tế. (dịch vụ thiết yếu số 7)• Bảo đảm rằng mọi quyết định về đình chỉ vụ việc sẽ được đưa ra bởi các công tố viên/thẩm phán giàu kinh nghiệm.• Giảm bớt các rào cản gây áp lực nặng nề để nạn nhân/người trải qua bạo lực phải rút lại lời buộc tội. Nghĩa là:<ul style="list-style-type: none">• ghi nhận và xử lý mâu thuẫn tiềm tàng giữa các mục tiêu của hệ thống tư pháp hình sự và mong muốn của nạn nhân/người trải qua bạo lực.• coi trọng quan điểm của nạn nhân/người trải qua bạo lực trong các tiến trình hình sự.
4.3 Xác định đúng tội danh và nhanh chóng phê duyệt để nghị truy tố	<ul style="list-style-type: none">• Bảo đảm rằng quyết định liên quan đến lời buộc tội là đúng đắn và việc chấp thuận lời buộc tội được đưa ra một cách nhanh chóng trên cơ sở áp dụng các thủ tục công bằng và tiêu chuẩn dựa trên bằng chứng:<ul style="list-style-type: none">• tất cả các cuộc điều tra tiếp theo được hoàn thiện để chứng minh cho lời buộc tội.

	<ul style="list-style-type: none"> • quyết định được trao đổi và giải thích cho nạn nhân/người trải qua bạo lực và/hoặc cha mẹ/ người giám hộ/người đại diện theo pháp luật trong trường hợp nạn nhân là trẻ em gái. • Bảo đảm rằng quyết định liên quan đến lời buộc tội phản ánh đúng tính chất nghiêm trọng của tội phạm. • Coi bạo lực với phụ nữ là yếu tố tăng nặng hoặc yếu tố quyết định trong việc quyết định có truy tố hay không, vì lợi ích công.
<p>4.4 Các thủ tục dễ tiếp cận, hợp túi tiền và đơn giản để tiếp cận công lý</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bảo đảm sự dễ tiếp cận của các thủ tục pháp lý dân sự, gia đình và hành chính (toà gia đình, khiếu nại đòi bồi thường, thủ tục điều tra trước khi xét xử). Ở mức độ tối thiểu thì điều này có nghĩa là: <ul style="list-style-type: none"> • các thủ tục pháp lý dân sự, gia đình và hình sự hợp túi tiền. • các thủ tục đơn giản và dễ sử dụng. • cung cấp dịch vụ trợ giúp pháp lý miễn phí với phạm vi rộng trong các vấn đề pháp lý dân sự, gia đình và hành chính khi nguyên đơn/người đứng đơn là nạn nhân/người trải qua bạo lực với phụ nữ. (thông tin pháp luật, tư vấn pháp lý, trợ giúp pháp lý và đại diện pháp lý) • sự giải thích theo nghĩa rộng về điều kiện được hưởng trợ giúp pháp lý. (ví dụ, nếu việc kiểm tra điều kiện được trợ giúp pháp lý được tính toán trên cơ sở thu nhập của hộ gia đình, và thủ phạm bị cáo buộc là một thành viên gia đình, hoặc nạn nhân/người trải qua bạo lực không được tiếp cận thu nhập của gia đình một cách bình đẳng, thì việc tính toán phục vụ mục đích kiểm tra điều kiện sẽ chỉ dựa trên thu nhập của nạn nhân/người trải qua bạo lực đăng ký trợ giúp pháp lý) • các thủ tục nhạy cảm về giới, nhạy cảm với người trải qua bạo lực và nhạy cảm với trẻ em (ví dụ như không cho phép thủ phạm được trực tiếp đặt câu hỏi với nguyên đơn là nạn nhân/ người trải qua bạo lực trong quá trình tìm hiểu trước khi xét xử). • Bảo đảm rằng tất cả các vụ việc trong lĩnh vực luật gia đình được rà soát để phát hiện các vấn đề bạo lực gia đình và được đặc biệt xử lý.
<p>4.5 Trường hợp ưu tiên</p>	<p>Trong các vấn đề tư pháp hình sự:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Xây dựng thủ tục rà soát nhanh cho phép xác định các vụ việc liên quan đến bạo lực với phụ nữ và ưu tiên các vụ việc này trong sổ đăng ký của toà án, bao gồm các phiên điều trần xem xét cho tại ngoại, phiên tiền thẩm và xét xử. • Trong các vụ việc mà nạn nhân là trẻ em gái, việc xét xử cần được tiến hành càng sớm càng tốt trong điều kiện cho phép, trừ phi việc trì hoãn là vì lợi ích tốt nhất của đứa trẻ. <p>Trong các vấn đề luật dân sự, gia đình hoặc hành chính:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bảo đảm các thủ tục tiến hành kịp thời để bảo đảm quá trình trước và trong xét xử: được tiến hành nhanh chóng: <ul style="list-style-type: none"> • các trường hợp liên quan đến bạo lực với phụ nữ cần được áp dụng thủ tục giải quyết nhanh. • ưu tiên các vụ việc trên trong sổ đăng ký của toà án.
<p>4.6 Áp dụng các thủ tục tố tụng công bằng và tiêu chuẩn dựa trên bằng chứng trong mọi quá trình trước khi xét xử</p>	<p>Trong các vấn đề tư pháp hình sự:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Áp dụng các tiêu chuẩn công bằng về nghĩa vụ chứng minh và bằng chứng. • Hoàn tất việc thu thập tất cả các bằng chứng cơ bản trước khi đưa ra quyết định về vụ việc: <ul style="list-style-type: none"> • bảo đảm có bản lời khai của nạn nhân rõ ràng và hoàn thiện nhất có thể. • xem xét tất cả các bằng chứng khác • Giảm thiểu sự chậm trễ trong mọi khâu của việc ra quyết định trong quá trình truy tố: <ul style="list-style-type: none"> • hạn chế số lần tạm đình chỉ/trì hoãn vụ việc. • chỉ cho phép hoãn một cách hợp lý, cần nhắc tác động đối với nạn nhân/người trải qua bạo lực. <p>Trong các vấn đề luật dân sự, gia đình và hành chính:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Các thủ tục quản lý vụ việc trước khi xét xử cần bảo đảm rằng mọi thông tin liên quan đã được thu thập. Điều này có thể bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> • bối cảnh tâm lý – xã hội của bạo lực. • báo cáo y khoa, pháp y và các báo cáo, thông tin liên quan khác.

<p>4.7</p> <p>Các quá trình trước khi xét xử lấy nạn nhân/người trải qua bạo lực làm trung tâm, hướng đến việc trao quyền và dựa trên quyền</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bảo đảm rằng tất cả các nhà cung cấp dịch vụ sẵn sàng hỗ trợ và không phán xét. • Bảo đảm rằng nạn nhân/người trải qua bạo lực có một môi trường an toàn và thân thiện khi làm việc với các nhà cung cấp dịch vụ tư pháp. • Bảo đảm rằng nạn nhân/người trải qua bạo lực có cơ hội tham gia đầy đủ. • Bảo đảm rằng các quá trình trước khi xét xử chứng thực những gì đã xảy ra với nạn nhân/người trải qua bạo lực: <ul style="list-style-type: none"> • nạn nhân/người trải qua bạo lực cảm thấy việc họ trình báo về bạo lực được coi trọng. • trình báo, tố cáo của họ được coi là đáng tin cậy và chính đáng, trừ phi điều ngược lại được thể hiện một cách rõ ràng. • trọng tâm là tính xác đáng của cáo buộc chứ không phải tính đáng tin cậy của nạn nhân/người trải qua bạo lực. • Bảo đảm rằng tất cả các nạn nhân/người trải qua bạo lực được đối xử một cách tôn trọng. Điều này nghĩa là sự đối xử cần: <ul style="list-style-type: none"> • tránh gián tiếp biến họ thành nạn nhân một lần nữa. • phù hợp với lứa tuổi. • Bảo đảm rằng các quá trình trước khi xét xử lưu ý đến những nhu cầu đặc biệt và quan điểm của nạn nhân/người trải qua bạo lực, tôn trọng phẩm giá và sự trong sáng của họ và giảm thiểu sự can thiệp vào cuộc sống của họ. • Bảo đảm rằng nạn nhân/người trải qua bạo lực cảm thấy rằng tiếng nói của họ được lắng nghe: <ul style="list-style-type: none"> • họ có cơ hội được kể lại câu chuyện của mình, được lắng nghe và có thể kể lại bạo lực đã ảnh hưởng đến mình như thế nào, nếu muốn. • tạo môi trường an toàn, trong đó nạn nhân/người trải qua bạo lực có thể trình bày toàn bộ câu chuyện của mình một cách riêng tư/bảo mật và được tôn trọng phẩm giá. • Bảo đảm rằng nạn nhân/người trải qua bạo lực có quyền kiểm soát để quyết định có tham gia vào quá trình tư pháp hay không và được cung cấp thông tin để đưa ra những quyết định trên cơ sở có đủ thông tin, và có thể lựa chọn rút khỏi quá trình tư pháp. • Các cuộc điều trần xem xét trả tự do/cho tại ngoại cần cân nhắc đến nguy cơ đối với nạn nhân/người trải qua bạo lực và cân nhắc an toàn của họ: <ul style="list-style-type: none"> • nếu nguy cơ bạo lực hoặc quan ngại rằng nghi phạm sẽ không tuân thủ các điều kiện của việc xem xét trả tự do là đủ lớn thì nên cân nhắc việc giam giữ chờ xét xử. • nạn nhân/người trải qua bạo lực được thông báo về mọi quyết định trả tự do trước khi xét xử hoặc điều kiện tại ngoại, và cần liên hệ với ai nếu các điều kiện bị vi phạm.
<p>4.8 Sẵn sàng cho xét xử</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bảo đảm tất cả các dịch vụ chủ chốt (cảnh sát, nhà cung cấp dịch vụ y tế, v.v.) cần có sự phối hợp • Bảo đảm sự tham dự của các nhân chứng chủ chốt. Điều này bao gồm việc bảo đảm rằng: <ul style="list-style-type: none"> • nạn nhân, nhân chứng và nghi phạm được xác định và gửi thông báo để tham dự phiên tòa. • Bảo đảm rằng lời khai, phân tích và bằng chứng được thu thập, tổng hợp và sẵn sàng để tòa sử dụng, và mọi lời khai bổ sung được giữ một cách an toàn. • Bảo đảm rằng nhà cung cấp dịch vụ có đủ năng lực để trình bày chứng cứ ở tòa một cách có đạo đức, khách quan và chuyên nghiệp. • Thúc đẩy việc củng cố bằng chứng để bảo đảm tính xác đáng của cáo buộc thay vì chỉ tập trung vào độ tin cậy của người trình báo, tố cáo. • Bảo đảm nạn nhân/người trải qua bạo lực được tạo điều kiện một cách thích hợp để tiếp cận được các dịch vụ hỗ trợ, giúp làm quen với các quy trình của tòa án và chuẩn bị cho tòa án.

<p>4.9 Không ép buộc hoà giải và các biện pháp giải quyết tranh chấp thay thế trong các trường hợp liên quan đến bạo lực với phụ nữ</p>	<ul style="list-style-type: none"> Chỉ cho phép hoà giải hoặc tư pháp phục hồi khi có các thủ tục để bảo đảm việc không sử dụng vũ lực, áp lực hoặc đe dọa.⁵ Các yêu cầu tối thiểu bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> quá trình phải cung cấp các biện pháp bảo vệ an toàn cho nạn nhân/người trải qua bạo lực tương đương hoặc lớn hơn quá trình tư pháp hình sự. thủ phạm thừa nhận trách nhiệm. nhà cung cấp dịch vụ chấp thuận. hoà giải viên được đào tạo và có đủ năng lực. ghi nhận kết quả phân tích rủi ro, xác định người phụ nữ không phải đối mặt với nguy cơ cao. nạn nhân/người trải qua bạo lực được thông báo đầy đủ về quá trình và chấp nhận việc hoà giải. nạn nhân/người trải qua bạo lực đồng ý tham gia.
<p>4.10 Lưu ý đặc biệt đối với nạn nhân/người trải qua bạo lực là người bị tình nghi hoặc bị cáo buộc có hành vi phạm tội</p>	<ul style="list-style-type: none"> Bảo đảm rằng tại thời điểm xử lý ban đầu và thu thập chứng cứ, khi có dấu hiệu cho thấy nghi phạm có thể là nạn nhân/người trải qua bạo lực với phụ nữ: <ul style="list-style-type: none"> sự dễ bị tổn thương đặc biệt của nữ bị cáo được công nhận và cân nhắc khi xét hỏi nghi phạm và trước khi bất kỳ quyết định nào được đưa ra liên quan đến việc bắt giữ và giam giữ. việc thu thập chứng cứ và xây dựng hồ sơ vụ án cần lưu ý bối cảnh của bạo lực mà người đó trải qua, ví dụ như bằng chứng có thể hỗ trợ cho yêu cầu tự bào chữa tiến hành phân tích bối cảnh, bao gồm xem xét toàn bộ mối quan hệ giữa bên bị và bên nguyên, động cơ và ý định của bị cáo khi sử dụng bạo lực. Công nhận rằng bạo lực với phụ nữ là một quá trình tiếp diễn và hành vi bạo lực do nạn nhân/người trải qua bạo lực gây ra ở một giai đoạn đòi hỏi phải điều tra các chi tiết xung quanh hành động đó, các yếu tố và hoàn cảnh của diễn trình bạo lực, ảnh hưởng về cảm xúc và tâm lý đối với nạn nhân/người trải qua bạo lực và những đặc điểm này có thể tác động đến hành vi của người đó như thế nào, cần cân nhắc: <ul style="list-style-type: none"> tiến hành kiểm tra tâm lý để xác định trạng thái tâm thần của nghi phạm và những nhân tố có thể liên quan đến hành vi bạo lực, như các vụ việc bạo lực trước đó. tiến hành đánh giá rủi ro để phát hiện xem có hay không nhân tố nguy cơ ở nghi phạm, để xem liệu hành vi bạo lực là phản ứng bộc phát trước một số tình huống xảy ra gần thời điểm xảy ra bạo lực hay hành vi bạo lực xảy ra do đã có ý đồ từ trước, được hình thành qua thời gian. Ở các nền tài phán cho phép áp dụng buộc tội kép và cả hai bên trong vụ việc bạo lực gia đình đều có thể bị kết tội thì cần phân tích xem bên nào là người gây bạo lực chiếm ưu thế. Cần lưu ý: <ul style="list-style-type: none"> thương tích do tấn công và tự vệ. sự đe dọa của một bên đối với bên kia hoặc đối với một thành viên gia đình. lịch sử bạo lực gia đình giữa hai bên, bao gồm các cuộc gọi tới cảnh sát, các cáo buộc, lệnh bảo vệ trước đây. Cần lưu ý những vấn đề sau tại phiên điều trần xem xét cho tại ngoại: <ul style="list-style-type: none"> toà có đầy đủ thông tin liên quan đến bối cảnh trong đó nạn nhân/người trải qua bạo lực với phụ nữ là người gây ra bạo lực. khi cân nhắc điều kiện cho tại ngoại, các điều kiện này không gây tổn hại cho nạn nhân/người trải qua bạo lực trong mọi tiến trình của toà dân sự và gia đình, ví dụ như ảnh hưởng đến hiện trạng liên quan đến các cân nhắc về quyền nuôi con. khi cân nhắc điều kiện cho tại ngoại, cần bảo đảm rằng điều kiện cho tại ngoại không đặt nạn nhân/người trải qua bạo lực trước nguy cơ tiếp tục bị bạo lực.

DỊCH VỤ THIẾT YẾU: 5. QUÁ TRÌNH XÉT XỬ / ĐIỀU TRẦN

Nạn nhân và người trải qua bạo lực do chồng/bạn tình gây ra và bạo lực tình dục tham gia vào các giai đoạn xét xử trong các quá trình tư pháp hình sự và dân sự có thể cảm thấy dễ bị tổn thương, choáng ngợp bởi sự phức tạp của hệ thống tư pháp hoặc bị biến thành nạn nhân một lần nữa do sự đối xử thiếu nhạy cảm hoặc phân biệt của nhà cung cấp dịch vụ tư pháp. Quy phạm và tiêu chuẩn quốc tế kêu gọi các biện pháp nhằm ngăn ngừa những khó khăn và sang chấn có thể xảy ra do việc tham gia quá trình xét xử và bảo đảm rằng quá trình xét xử tối đa hoá sự hợp tác của người trải qua bạo lực, khuyến khích vai trò tự chủ của người đó trong giai đoạn xét xử trong khi bảo đảm rằng các vấn đề hình sự, nghĩa vụ hay trách nhiệm tìm kiếm công lý là của Nhà nước. Các dịch vụ tư pháp được coi là thiết yếu trong quá trình xét xử phản ánh những chiến lược mẫu đã được quốc tế thông qua, bao gồm môi trường toà án thân thiện và khuyến khích để người trải qua bạo lực cảm thấy an toàn và thoải mái trong việc kể lại những gì mà họ đã trải qua; các thủ tục tố tụng cần tránh làm cho người đó trở thành nạn nhân lần nữa; và việc áp dụng quy tắc bằng chứng theo cách thức không phân biệt đối xử

YẾU TỐ CỐT LÕI	HƯỚNG DẪN
5.1 Không gian phòng xét xử an toàn và thân thiện	<ul style="list-style-type: none">• Cho phép một người trợ giúp, như thành viên gia đình, bạn bè hoặc người được đào tạo trợ giúp chuyên nghiệp ở bên nạn nhân/người trải qua bạo lực trong suốt quá trình xét xử. Trong trường hợp nạn nhân là trẻ em gái, cần tiến hành các biện pháp để chỉ định chuyên gia và thành viên gia đình cùng đi với trẻ em gái, và người giám hộ để bảo vệ lợi ích hợp pháp của trẻ em gái.• Bảo đảm không gian phòng xét xử thân thiện và phù hợp với mục đích, bao gồm cả khu vực chờ.• Yêu cầu tất cả những người không thiết yếu, bao gồm người bị cáo buộc là thủ phạm ra ngoài khi nạn nhân/nhân chứng cung cấp bằng chứng.• Tiến hành các biện pháp phù hợp để bảo đảm rằng không có liên hệ trực tiếp giữa nạn nhân/người trải qua bạo lực và bị cáo, sử dụng lệnh hạn chế do toà ban hành hoặc yêu cầu giam giữ trước khi xét xử.• Thông báo cho nhà chức trách phù hợp trong trường hợp hoặc khi nghi ngờ nạn nhân/người trải qua bạo lực đang bị tổn hại hoặc có nguy cơ tổn hại trong quá trình xét xử hoặc điều trần.
5.2 Bảo vệ sự riêng tư, nhất quán và phẩm giá	<ul style="list-style-type: none">• Áp dụng các biện pháp sẵn có có thể bảo vệ sự riêng tư, tính trong sáng và phẩm giá của nạn nhân/người trải qua bạo lực, bao gồm:<ul style="list-style-type: none">• hạn chế hoặc cấm công chúng tham dự phiên toà, ví dụ như xét xử qua camera hoặc xét xử kín.• hạn chế hoặc giới hạn việc đưa thông tin cá nhân của nạn nhân/người trải qua bạo lực lên báo chí.• Phản đối hoặc không cho phép mọi phát ngôn sai lệch hoặc cố ý xâm phạm quá sâu vào an toàn của nhân chứng. (ví dụ như các vấn đề thường có xu hướng tiết lộ danh tính của nhân chứng)• Loại bỏ tất cả các thông tin xác định danh tính như tên và địa chỉ khỏi hồ sơ công khai của toà hoặc dùng biệt hiệu để chỉ nạn nhân/người trải qua bạo lực.• Trong trường hợp nạn nhân là trẻ em gái, cần tiến hành các bước thích hợp để:<ul style="list-style-type: none">• duy trì bảo mật và hạn chế việc tiết lộ thông tin liên quan đến danh tính của trẻ em gái và sự tham gia vào quá trình.• không cho công chúng và báo chí vào phòng xét xử khi trẻ em gái cung cấp lời khai, nếu việc này được luật quốc gia cho phép.
5.3 Cơ hội tham gia đầy đủ	<ul style="list-style-type: none">• Đề nghị áp dụng, và/hoặc nếu có thể, áp dụng các biện pháp sẵn có tạo điều kiện thuận lợi cho việc lấy lời khai của nạn nhân/người trải qua bạo lực trong quá trình xét xử/điều trần:<ul style="list-style-type: none">• các biện pháp cho phép nạn nhân làm chứng theo cách thức mà người đó không phải nhìn thấy bị cáo, ví dụ như dùng màn che, sau cửa kín, qua truyền hình mạch kín. (CCTV)• Áp dụng cách tiếp cận về quản lý vụ việc trong đó bảo đảm rằng nạn nhân/người trải qua bạo lực có cơ hội được tham gia đầy đủ vào quá trình tố tụng mà giảm thiểu tới mức thấp nhất nguy cơ làm họ trở thành nạn nhân thêm lần nữa:<ul style="list-style-type: none">• giảm sự trì hoãn không cần thiết.• khuyến khích cách làm là nếu có các vấn đề không gây tranh cãi thì nên được thống nhất và thông qua ngay từ đầu phiên xét xử/điều trần.• Áp dụng những phương pháp tiếp cận và cách thức giúp nạn nhân/người trải qua bạo lực giảm căng thẳng:<ul style="list-style-type: none">• giới hạn bằng chứng của người đó ở những bằng chứng có liên quan.• cho phép tạm nghỉ khi người đó quá xúc động không thể tiếp tục.• xác định những lựa chọn để tránh hoặc giảm thiểu việc luật sư biện hộ cho bị cáo trực tiếp chất vấn nạn nhân/người trải qua bạo lực, nếu có thể.

	<ul style="list-style-type: none"> • nếu được phép, yêu cầu tiến hành việc chất vấn thông qua trung gian. • nếu được phép, sử dụng phỏng vấn qua video như là bằng chứng chủ chốt. <p>Trong trường hợp nạn nhân là trẻ em gái thì cần áp dụng các thủ tục nhạy cảm với trẻ em, bao gồm phỏng vấn, thay đổi không gian tòa án và áp dụng các biện pháp để hạn chế số lượng các phiên điều trần và phỏng vấn; các phiên điều trần và phỏng vấn được xếp lịch phù hợp với độ tuổi của trẻ em gái, và tách biệt với bị cáo.</p>
<p>5.4 Cơ hội nêu chi tiết về tác động của tội phạm</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cho phép nạn nhân/người trải qua bạo lực nêu chi tiết về tác động của tội phạm đối với họ, nếu muốn. • Cung cấp những lựa chọn khác nhau để nạn nhân/người trải qua bạo lực có thể cung cấp thông tin này ở phiên xét xử.
<p>5.5 Giải thích và áp dụng các quy tắc về bằng chứng theo cách thức không phân biệt đối xử</p>	<p>Trong các vấn đề tư pháp hình sự:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bảo đảm rằng tất cả bằng chứng liên quan được mang ra trước tòa: • xem xét cho phép người làm chứng là chuyên gia có kinh nghiệm phù hợp cung cấp thông tin về động cơ và sự phức tạp của bạo lực với phụ nữ và trẻ em gái. • Tố cáo được coi là đáng tin cậy và chính đáng trừ phi có bằng chứng ngược lại thì cần được chỉ ra một cách rõ ràng. • Tiến hành các bước để giảm thiểu tác động tiềm tàng của các quy tắc và thủ tục dựa trên bằng chứng mang tính phân biệt đối xử: <ul style="list-style-type: none"> • phản đối hoặc không cho phép mọi sự chất vấn bất công, lặp lại một cách không cần thiết, công kích và phân biệt đối xử của luật sư bào chữa. • phản đối hoặc không cho phép mọi sự chất vấn dựa trên lời đồn đoán và khuôn mẫu, định kiến. • phản đối hoặc không cho phép các câu hỏi về lịch sử tình dục của nạn nhân/người trải qua bạo lực, nếu điều đó không liên quan đến vụ việc. • Không cho phép bất kỳ suy luận bất lợi nào chỉ vì lý do trình báo chậm hoặc không trình báo. • Nếu luật sư bào chữa đăng ký đưa ra bằng chứng mang tính định kiến có thể gây tổn hại ở mức độ cao thì cần bảo đảm tiến hành các bước sau: <ul style="list-style-type: none"> • yêu cầu luật sư bào chữa đăng ký bằng văn bản. • bảo đảm rằng yêu cầu đó được đưa ra trước khi xét xử và chỉ cho phép trong quá trình xét xử nếu luật sư bào chữa có thể chỉ ra những hoàn cảnh đặc biệt. (ví dụ như chưa biết về thông tin đó cho đến tận khi xét xử) • cung cấp cho nạn nhân/người trải qua bạo lực cơ hội được thông qua đại diện của mình để nêu lên những lo ngại và lập luận chống lại bằng chứng mang tính phân biệt đối xử. • Bảo đảm việc áp dụng các quy định (nhất là các quy định thận trọng trên cơ sở giới) và các nguyên tắc bào chữa không được phân biệt đối xử với phụ nữ hoặc không được diễn giải là sao cho thủ phạm gây bạo lực với phụ nữ có thể thoát khỏi trách nhiệm hình sự. <p>Trong các vấn đề dân sự, gia đình và/hoặc hành chính:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bảo đảm rằng các tòa dân sự và gia đình có đầy đủ thông tin liên quan, bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> • bối cảnh tâm lý – xã hội của bạo lực. • cân nhắc việc cho gọi nhân chứng chuyên gia. • Bảo đảm rằng các tòa dân sự và gia đình không đưa ra suy luận bất lợi liên quan đến quyết định của nạn nhân/người trải qua bạo lực để tránh tiếp tục bị bạo lực hoặc bảo đảm lợi ích tốt nhất của đứa trẻ, ví dụ: <ul style="list-style-type: none"> • trong các vụ việc giành quyền nuôi con, bảo đảm rằng hành vi của nạn nhân/người trải qua bạo lực được hiểu trong bối cảnh bạo lực do chồng/bạn tình gây ra. Ví dụ, quyết định của người phụ nữ về việc bỏ trốn khỏi nhà hoặc thực hiện các biện pháp bảo vệ sẽ không gây bất lợi cho quá trình tố tụng dân sự với người đó. • bảo đảm rằng ảnh hưởng của bạo lực do bạn tình gây ra, như ý nghĩ tự tử của nạn nhân/người trải qua bạo lực, không gây tác động tiêu cực đến vụ việc dân sự và gia đình của người đó. • bảo đảm rằng lời khai của trẻ em trong các phiên xử về quyền nuôi con được hiểu trong bối cảnh trẻ em chứng kiến bạo lực do bạn tình mà mẹ chúng phải gánh chịu, và rằng mọi cáo buộc phía người cha đưa ra rằng người mẹ gây ra vấn đề trong quan hệ giữa cha mẹ - con phải được cân nhắc trong bối cảnh này.

<p>5.6 Lưu ý đặc biệt với nạn nhân/người trải qua bạo lực là người bị buộc tội hình sự</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bảo đảm lưu ý những vấn đề sau ở các phiên tòa hình sự: <ul style="list-style-type: none"> • toà có mọi thông tin liên quan, bao gồm bối cảnh xã hội trong đó nạn nhân/ người trải qua bạo lực bị buộc tội đã trải qua bạo lực. • bất cứ nội dung khai báo, trình bày tự bào chữa của những phụ nữ từng là nạn nhân/người trải qua bạo lực. • việc kết án nạn nhân/người trải qua bạo lực bị buộc tội cần cân nhắc tác động mà bạo lực với phụ nữ gây ra cho người bị cáo buộc. • Tiến hành các bước để giảm thiểu tác động tiềm tàng của các thủ tục và quy định về bằng chứng mang tính phân biệt đối xử. <ul style="list-style-type: none"> • phản đối hoặc không cho phép mọi sự chắt vấn không công bằng, lặp lại một cách không thiết yếu, công kích và phân biệt đối xử của công tố viên.
--	---

DỊCH VỤ THIẾT YẾU: 6. TRÁCH NHIỆM VÀ SỰ KHẮC PHỤC HẬU QUẢ CỦA THỦ PHẠM

Đại đa số thủ phạm gây ra bạo lực với vợ/bạn tình và bạo lực tình dục không phải đối mặt với hậu quả pháp lý. Khi thủ phạm bị buộc phải chịu trách nhiệm thì các hình phạt, dù là hình sự, dân sự hay hành chính, thường là quá nhẹ. Hơn nữa, sự đền bù mà phụ nữ nhận được từ thủ phạm và/hoặc Nhà nước sau bạo lực thường không tương xứng với thực tế của những tổn hại mà phụ nữ và trẻ em gái phải gánh chịu, nhất là sự ép buộc, đe dọa, sử dụng bạo lực hoặc đe dọa sử dụng bạo lực lặp đi lặp lại. Từ quan điểm của người trải qua bạo lực, trách nhiệm và sự khắc phục hậu quả có thể được thực hiện dưới nhiều hình thức, từ án phạt hình sự, đền bù thiệt hại dân sự, bồi thường của Nhà nước và công khai lên án bạo lực, cũng như bao gồm việc khắc phục thiếu sót của Nhà nước trong việc cung cấp dịch vụ tư pháp thiết yếu. Những dịch vụ tư pháp thiết yếu liên quan đến trách nhiệm của thủ phạm và khắc phục hậu quả phản ánh nghĩa vụ quốc tế về tích cực áp dụng hình phạt thích hợp để buộc thủ phạm phải có trách nhiệm với hành động của mình, bồi thường công bằng và hiệu quả cho người trải qua bạo lực để bù đắp những thương tổn và tổn thất mà họ phải gánh chịu.

YẾU TỐ CỐT LÕI	HƯỚNG DẪN
<p>6.1 Kết quả của quá trình tư pháp tương xứng với mức độ nghiêm trọng của tội phạm và tập trung vào an toàn của nạn nhân/người trải qua bạo lực</p>	<p>Trong các vấn đề tư pháp hình sự:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quy định các chính sách về kết án để bảo đảm án phạt tương xứng với mức độ nghiêm trọng của tội phạm và đáp ứng các mục tiêu: <ul style="list-style-type: none"> • lên án và răn đe bạo lực với phụ nữ. • chấm dứt hành vi bạo lực. • tăng cường an toàn cho nạn nhân và cộng đồng. • lưu ý đến tác động đối với nạn nhân/người trải qua bạo lực và gia đình họ. • Cân nhắc những yếu tố tăng nặng cho mục đích kết án, ví dụ như hành động bạo lực lặp đi lặp lại, lạm dụng chức vụ, tín nhiệm hoặc quyền hạn, thủ phạm gây ra bạo lực với vợ/chồng hoặc một người thân của mình và gây ra bạo lực với người dưới 18 tuổi. • Thông báo cho nạn nhân/người trải qua bạo lực về việc người phạm tội được thả tự do <p>Trong các vấn đề luật dân sự, gia đình và/hoặc hành chính:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bảo đảm rằng quyết định của tòa án về các vụ việc gia đình liên quan đến bạo lực với phụ nữ có cân nhắc những tác động đối với nạn nhân/người trải qua bạo lực và gia đình người đó, nhất là đối với con của nạn nhân và những người liên quan khác. • Quy tắc về đánh giá tổn hại trong việc đưa ra phán quyết dân sự cần được hiểu theo cách thức không phân biệt đối xử. • Nếu có thể, tránh việc áp dụng những quy tắc quá chặt chẽ và việc hiểu theo nghĩa quá hẹp về mối quan hệ nhân quả trong việc đánh giá tổn hại, cũng như tránh các tiêu chuẩn và thủ tục không đầy đủ về bằng chứng để lượng hoá tổn thất mà có thể có tác động rất tiêu cực với phụ nữ và trẻ em gái. • Bảo đảm bồi thường dân sự kịp thời, hiệu quả, và nhạy cảm với giới và độ tuổi đối với những tổn thất khác nhau mà phụ nữ và trẻ em gái phải gánh chịu.

<p>6.2 Sự tham gia của nạn nhân/ người trải qua bạo lực trong các phiên tòa tuyên án, ở các nền tài phán có thể áp dụng được</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cho nạn nhân/người trải qua bạo lực cơ hội trình bày với tòa về những tổn thương thể chất và tinh thần và tác động của việc bị biến thành nạn nhân tại phiên tòa tuyên án. • Cho phép nạn nhân/người trải qua bạo lực được có vai trò trong quá trình kết án, thông qua một loạt các biện pháp phù hợp với nhu cầu của cá nhân (ví dụ như trình bày bằng lời nói hoặc bằng văn bản về tác động đối với nạn nhân, báo cáo về tác động đối với nạn nhân được thực hiện bởi các chuyên gia như cán bộ xã hội). • Bảo đảm các thủ tục đơn giản, dễ tiếp cận và miễn phí. • Điều chỉnh thời gian của quá trình xét xử phù hợp với nhu cầu và sự phục hồi của nạn nhân. • Trong trường hợp nạn nhân là trẻ em gái, cần bảo đảm rằng quá trình có tính nhạy cảm với trẻ em.
<p>6.3 Những lựa chọn sẵn có và có thể tiếp cận được đối với việc khắc phục</p>	<p>Trong các vấn đề tư pháp hình sự:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nếu phù hợp, bảo đảm việc cân nhắc vấn đề khắc phục hậu quả trong các vụ việc hình sự: <ul style="list-style-type: none"> • khắc phục hậu quả được coi là một phần trong phiên tòa kết án. • khắc phục hậu quả và đền bù tài chính đối với những tổn thất gây ra cho nạn nhân/người trải qua bạo lực được ưu tiên so với việc phạt tiền và không được cản trở nạn nhân trong việc tìm kiếm các hình thức bồi thường dân sự hoặc hình thức khác. • khắc phục hậu quả và đền bù tài chính không được sử dụng thay thế cho hình phạt giam giữ. <p>Trong các vấn đề dân sự, gia đình và/hoặc hành chính:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ở những nền tài phán có thể áp dụng thì quy định cơ chế bồi thường của Nhà nước, độc lập với mọi quá trình hình sự. Cơ chế bù đắp nhằm: <ul style="list-style-type: none"> • bảo đảm sự kịp thời trong việc bù đắp cho nạn nhân/ người trải qua bạo lực. • có thủ tục đăng ký đơn giản. • bảo đảm không thu phí đối với đơn yêu cầu bù đắp. • nếu có thể, bảo đảm có sẵn trợ giúp pháp lý và các hình thức hỗ trợ pháp lý khác. • Các hình thức đền bù theo luật dân sự hiện hành và các hình thức đền bù phi hình sự khác cần hợp túi tiền và dễ tiếp cận: <ul style="list-style-type: none"> • việc khởi kiện dân sự hoặc phi hình sự khác cần càng đơn giản và dễ sử dụng càng tốt. • nếu có thể thì bảo đảm có sẵn trợ giúp pháp lý và các hình thức hỗ trợ pháp lý khác .
<p>6.4 Khắc phục hậu quả và tổn hại mà nạn nhân/người trải qua bạo lực phải gánh chịu</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bảo đảm rằng việc tính toán tổn thất của nạn nhân/người trải qua bạo lực và chi phí phát sinh do hậu quả của bạo lực được định nghĩa với phạm vi càng rộng càng tốt và hướng tới sự chuyển biến thay vì chỉ đưa phụ nữ trở lại vị trí trước khi bạo lực diễn ra, đồng thời cần khắc phục tình trạng bất bình đẳng khiến họ dễ bị tổn thương trước bạo lực. • Cần cân nhắc: <ul style="list-style-type: none"> • đánh giá tổn thất hoặc tổn hại về thể chất và tâm lý, bao gồm về danh tiếng hoặc phẩm giá, sự đau đớn, chịu đựng và suy sụp về tình cảm, mất đi niềm vui sống. • mất cơ hội bao gồm việc làm, lương hưu, phúc lợi xã hội và giáo dục, tổn thất về thu nhập tiềm năng. • đánh giá tổn thất trên cơ sở cân nhắc đầy đủ hoạt động nội trợ và chăm sóc không được trả lương của nạn nhân. • đánh giá tổn thất trên cơ sở cân nhắc đầy đủ hoàn cảnh của nạn nhân là trẻ em gái, bao gồm chi phí để phục hồi và tái hòa nhập xã hội và giáo dục. • chi phí cho dịch vụ pháp lý, y tế, tâm lý và xã hội. • chi phí thực tế của việc tìm kiếm dịch vụ tư pháp và các dịch vụ khác do hậu quả của trải nghiệm bạo lực hoặc liên quan đến trải nghiệm bạo lực, bao gồm việc đi lại.
<p>6.5 Thực thi biện pháp bồi thường</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bảo đảm rằng các biện pháp bồi thường đã được thông qua thì sẽ được thực thi một cách hiệu quả. • Áp dụng các biện pháp theo dõi việc thực thi hiệu quả các biện pháp bồi thường .

<p>6.6 Khắc phục hậu quả khi dịch vụ tư pháp thiết yếu bị từ chối, phá hoại, bị trì hoãn một cách vô lý, hoặc thiếu do sơ suất</p>	<ul style="list-style-type: none"> Quy định về những tổn thất do việc từ chối, phá hoại hoặc trì hoãn công lý một cách vô lý gây ra: <ul style="list-style-type: none"> tổn thất liên quan đến lương, sinh kế bị mất đi và những chi phí khác do việc từ chối hoặc trì hoãn. tổn thất liên quan đến những thương tổn về cảm xúc, tâm lý, và mất niềm vui sống do việc bị từ chối hoặc trì hoãn. chi phí thực tế cho việc tìm kiếm sự khắc phục nêu trên, bao gồm việc đi lại. Quy định về những tổn thất liên quan đến bạo lực mà nạn nhân/người trải qua bạo lực phải chịu đựng thêm do việc Nhà nước từ chối hoặc trì hoãn một cách vô lý. Quá trình yêu cầu Nhà nước khắc phục cần đơn giản, miễn phí và an toàn: <ul style="list-style-type: none"> bảo đảm rằng việc khiếu nại sẽ không cản trở việc nạn nhân/người trải qua bạo lực tiếp cận các dịch vụ tư pháp. khiếu nại cần được giải quyết một cách kịp thời.
--	--

DỊCH VỤ THIẾT YẾU: 7. CÁC QUÁ TRÌNH SAU KHI XÉT XỬ

Hệ thống tư pháp có thể đóng vai trò quan trọng trong việc ngăn ngừa bạo lực trong tương lai, không chỉ thông qua việc gửi một thông điệp mạnh mẽ đến cộng đồng rằng bạo lực với phụ nữ sẽ không được dung thứ mà còn có vai trò trong việc bảo đảm trách nhiệm của thủ phạm, tái hoà nhập của thủ phạm và giảm nguy cơ tái phạm. Các quy phạm và tiêu chuẩn quốc tế yêu cầu các quốc gia xây dựng và đánh giá các chương trình điều trị và phục hồi/tái hoà nhập cộng đồng cho thủ phạm ưu tiên an toàn của nạn nhân cũng như bảo đảm sự tuân thủ của thủ phạm. Những tiêu chuẩn này cũng đòi hỏi Nhà nước bảo đảm rằng có những biện pháp thích hợp để xoá bỏ bạo lực với những phụ nữ bị giam giữ vì bất kỳ lý do gì.

YẾU TỐ CỐT LÕI	HƯỚNG DẪN
<p>7.1 Những can thiệp ngăn ngừa nguy cơ tái phạm tập trung vào sự an toàn của nạn nhân/người trải qua bạo lực</p>	<ul style="list-style-type: none"> Khi yêu cầu áp dụng biện pháp điều trị tái hoà nhập cho thủ phạm, cần bảo đảm rằng chương trình điều trị giúp làm giảm nguy cơ tái phạm và tăng cường an toàn cho nạn nhân/người trải qua bạo lực.⁷ Bảo đảm rằng thủ phạm được đánh giá về mức độ phù hợp trước khi được nhận vào chương trình điều trị tái hoà nhập và có đánh giá về nguy cơ hiện tại, trong đó ưu tiên vấn đề an toàn của nạn nhân/người trải qua bạo lực. Điều này có nghĩa là: <ul style="list-style-type: none"> tham khảo ý kiến của nạn nhân/người trải qua bạo lực sau khi đánh giá, nếu lựa chọn tái hoà nhập được cân nhắc, đồng thời về diễn tiến của đánh giá rủi ro. thông báo cho nạn nhân/người trải qua bạo lực về mọi quyết định sau xét xử. Bảo đảm rằng tái hoà nhập là một phần của bản án chứ không thay thế cho hồ sơ tội phạm. Bảo đảm việc giám sát các chương trình tái hoà nhập. Quy định về hậu quả thích hợp đối với những thủ phạm không hoàn thành đầy đủ chương trình.
<p>7.2 Ngăn ngừa và ứng phó với bạo lực nhằm vào những phụ nữ bị giam giữ vì bất kỳ lý do gì</p>	<ul style="list-style-type: none"> Bảo đảm có các dịch vụ để ứng phó và ngăn ngừa bạo lực với những phụ nữ bị giam giữ cho dù bất cứ lý do gì. Bảo đảm có các dịch vụ dành cho phụ nữ bị tạm giam mà đã từng bị bạo lực trước khi bị giam giữ. Xác định và ngăn ngừa tình trạng biến nữ phạm nhân thành nạn nhân thêm lần nữa trong các cuộc thăm viếng của chồng/bạn tình hoặc bạn tình cũ đã bạo hành họ. Bảo đảm các cơ sở cải tạo sẽ áp dụng các biện pháp phòng ngừa: <ul style="list-style-type: none"> việc kiểm tra định kỳ các trại giam được tiến hành bởi các cơ quan bán chuyên trách đặc biệt, trong đó có thành viên nữ. việc khám xét cá nhân đối với phạm nhân nữ chỉ được tiến hành bởi nhân viên nữ. tạo điều kiện cho phạm nhân liên hệ với thế giới bên ngoài, gia đình và/hoặc con cái, nếu họ muốn. giam giữ riêng phạm nhân dựa trên giới tính và tuổi (người trưởng thành/vị thành niên) Bảo đảm các biện pháp đặc biệt để bảo vệ những phụ nữ được giam giữ chung với con. Bảo đảm sự hỗ trợ dễ tiếp cận và các biện pháp khắc phục đối với bạo lực xảy ra trong quá trình giam giữ:

	<ul style="list-style-type: none"> • thông tin về quyền khiếu nại, tố cáo của nạn nhân/người trải qua bạo lực cũng như các bước và thủ tục tiến hành khiếu nại. • quá trình khiếu nại, tố cáo cần đơn giản, an toàn và bảo mật. • tiếp cận trợ giúp pháp lý. • bảo vệ khẩn cấp và an toàn đối với mọi hình thức trả thù. • tiếp cận hỗ trợ hoặc tư vấn tâm lý. • điều tra toàn bộ báo cáo về bạo lực liên quan đến phạm nhân do các cơ quan độc lập và có thẩm quyền thực hiện, tôn trọng đầy đủ nguyên tắc bảo mật.
7.3 Giảm nguy cơ bị bạo lực của phạm nhân nữ ở nơi giam giữ và các dịch vụ sau khi bị giam giữ	<ul style="list-style-type: none"> • Bảo đảm việc giam giữ và các dịch vụ sau giam giữ được cung cấp cho phạm nhân nữ để giảm nguy cơ bị bạo lực của họ. • Các chương trình tái hòa nhập và phục hồi cần bao gồm đào tạo kỹ năng, dạy nghề và xây dựng năng lực để bảo đảm rằng phạm nhân nữ từng là nạn nhân của bạo lực có thể tránh môi trường bạo hành trong quá khứ. • Bảo đảm án treo được điều chỉnh phù hợp với từng trường hợp và các nhà cung cấp dịch vụ khác nhận thức được những đặc điểm của bạo lực trên cơ sở giới. • Điều phối và tích hợp các dịch vụ để hỗ trợ những phụ nữ được trả tự do sau khi bị giam giữ.

DỊCH VỤ THIẾT YẾU: 8. AN TOÀN VÀ BẢO VỆ

Các biện pháp bảo vệ đối với những phụ nữ từng trải qua bạo lực do bạn tình và bạo lực tình dục có vai trò quyết định trong việc chấm dứt bạo lực và ngăn ngừa bạo lực tái diễn hay leo thang, và các nguy cơ bạo lực khác. Phụ nữ có quyền sống mà không bị bạo lực hay lo sợ bị bạo lực. Điều này có nghĩa là cần có sẵn các biện pháp bảo vệ độc lập với việc khởi tố vụ án hình sự, dân sự hoặc gia đình, và có thể được thiết kế để trao quyền cho phụ nữ trong việc tiếp cận công lý và cho phép họ tham gia một cách an toàn vào quá trình tư pháp.

YẾU TỐ CỐT LÕI	HƯỚNG DẪN
8.1 Tiếp cận các biện pháp bảo vệ khẩn cấp, cấp bách và lâu dài	<ul style="list-style-type: none"> • Bảo đảm rằng các biện pháp bảo vệ khẩn cấp và cấp bách⁸ dễ tiếp cận với mọi nạn nhân/người trải qua bạo lực: <ul style="list-style-type: none"> • sẵn có và miễn phí. • thủ tục đăng ký đơn giản và thân thiện với người dùng. • nhà cung cấp dịch vụ tư pháp có nghĩa vụ giúp đỡ trong việc hoàn tất thủ tục đăng ký. • có thể tiếp cận được tòa án sau giờ làm việc. • có thể ban hành lệnh bảo vệ tạm thời khi cần thiết. • khả năng tiếp cận tất/nhanh chóng đối với các tòa án thích hợp. • Bảo đảm các biện pháp bảo vệ được thiết kế phù hợp để đáp ứng nhu cầu của nạn nhân/người trải qua bạo lực, gia đình người đó và những người có liên quan khác: <ul style="list-style-type: none"> • nhà cung cấp dịch vụ tư pháp cần nhắc các biện pháp bảo vệ có sẵn với phạm vi rộng nhất có thể. • Bảo đảm rằng các biện pháp bảo vệ không phụ thuộc vào việc bắt đầu quá trình tố tụng hình sự, dân sự hay gia đình. • Bảo đảm rằng các quy tắc về bằng chứng trong các phiên tòa về biện pháp bảo vệ không được hiểu theo nghĩa hẹp và phân biệt đối xử. • Bảo đảm lệnh bảo vệ được thực hiện nhanh chóng. • Bảo đảm rằng bất kỳ sự điều chỉnh nào trong biện pháp bảo vệ cũng sẽ đặt an toàn của nạn nhân/người trải qua bạo lực ở vị trí ưu tiên.

<p>8.2 Thực thi biện pháp bảo vệ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bảo đảm rằng vai trò và trách nhiệm thực thi các biện pháp bảo vệ (ví dụ như lệnh bảo vệ và các lệnh liên quan của toà án chống lại và/hoặc điều kiện cho việc thả tự do/ tại ngoại đối với thủ phạm) được xác định rõ ràng: <ul style="list-style-type: none"> • các biện pháp bảo vệ có hiệu lực tức thì. • toà án gửi văn bản về các biện pháp bảo vệ cho cơ quan cảnh sát. • văn bản các biện pháp bảo vệ được lưu trữ và chia sẻ với cán bộ làm việc trực tiếp và nhân viên phản ứng khẩn cấp. • Bảo đảm giám sát một cách phù hợp các biện pháp bảo vệ: <ul style="list-style-type: none"> • trong trường hợp nghi phạm bị giam giữ, cần thông báo với nhân viên cơ sở giam giữ về biện pháp bảo vệ và yêu cầu họ giám sát chặt chẽ bất kỳ liên hệ nào với bên ngoài để ngăn ngừa vi phạm. (ví dụ như điện thoại, email) • Bảo đảm rằng mọi vi phạm đều được xử lý một cách kịp thời và nhanh chóng: <ul style="list-style-type: none"> • người vi phạm bị bắt giữ và đưa ra toà. • sự vi phạm các lệnh bảo vệ được xử lý một cách nghiêm khắc, buộc tội hình sự nếu phù hợp và bị Tòa án trừng phạt thích đáng. • nạn nhân/người trải qua bạo lực không bao giờ bị buộc tội vi phạm lệnh bảo vệ vì đối tượng của lệnh bảo vệ là thủ phạm gây ra bạo lực. • Nhà cung cấp dịch vụ tư pháp phải có trách nhiệm đối với việc thực thi hay không thực thi các biện pháp bảo vệ.
<p>8.3 Đánh giá rủi ro</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bảo đảm rằng việc đánh giá nguy cơ được hỗ trợ bởi quá trình thu thập thông tin kịp thời: <ul style="list-style-type: none"> • thu thập thông tin từ nhiều nguồn khác nhau. • hỏi quan điểm của nạn nhân/người trải qua bạo lực về mối đe dọa tiềm tàng. • xây dựng và triển khai các chiến lược nhằm xoá bỏ hoặc giảm thiểu rủi ro đối với nạn nhân/người trải qua bạo lực. • Bảo đảm các hoạt động đánh giá nguy cơ đang tiếp tục được tiến hành sẽ xác định những thay đổi về tình thế dễ bị tổn thương của nạn nhân/người trải qua bạo lực và rằng các biện pháp thích hợp được tiến hành để bảo đảm nạn nhân được an toàn. • Bảo đảm rằng các đánh giá rủi ro được chia sẻ cho các nhà cung cấp dịch vụ tư pháp có liên quan để sử dụng trong quá trình ra quyết định. • Bảo đảm rằng các đánh giá rủi ro ít nhất sẽ bao gồm đánh giá về: <ul style="list-style-type: none"> • rủi ro đến tính mạng và nguy cơ bạo lực lặp lại. • mức độ nghiêm trọng của thương tổn đối với nạn nhân/người trải qua bạo lực, gia đình người đó hoặc những người có liên quan khác. • quá trình trở thành nạn nhân trước đây. • mối đe dọa mà người đó phải đối mặt và sự hiện diện của vũ khí hoặc đe dọa sử dụng vũ khí. • bằng chứng về sự leo thang của bạo lực hoặc lời đe dọa. • tình trạng mối quan hệ.
<p>8.4 Lập kế hoạch an toàn</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bảo đảm xây dựng, triển khai và đánh giá kịp thời các kế hoạch an toàn thích hợp: <ul style="list-style-type: none"> • kế hoạch an toàn dựa trên đánh giá nguy cơ. • Làm việc cùng nạn nhân/người trải qua bạo lực để: <ul style="list-style-type: none"> • xác định những lựa chọn và nguồn lực sẵn có. • lên kế hoạch làm thế nào để người đó có thể bảo vệ bản thân và gia đình cùng những người có liên quan trong những hoàn cảnh và tình huống khác nhau. • Các kế hoạch an toàn được xem xét và cập nhật thường xuyên.

<p>8.5 Ưu tiên những lo ngại về an toàn trong mọi quyết định</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Duy trì an toàn của nạn nhân/người trải qua bạo lực, gia đình người đó và những người có liên quan là trọng tâm chính của mọi hành động tư pháp. • Bảo đảm rằng mọi thông tin thiết yếu, bao gồm đánh giá nguy cơ đã có sẵn trước khi đưa ra bất kỳ quyết định nào liên quan đến việc bắt giữ, giam giữ, điều kiện thả tự do, án treo hoặc tạm tha đối với thủ phạm. Thông tin liên quan bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> • có tiền sử bạo lực hay không. • nỗi sợ của nạn nhân/người trải qua bạo lực về bạo lực trong tương lai và cơ sở của nỗi sợ đó. • quan điểm của nạn nhân về khả năng thủ phạm sẽ tuân thủ các điều kiện của việc thả tự do. • bất kỳ mối đe dọa nào và/hoặc sự leo thang bạo lực. • Mọi quyết định liên quan đến việc thả tự do cho nghi phạm hoặc tội phạm cần cân nhắc nguy cơ đối với nạn nhân/người trải qua bạo lực và cân nhắc an toàn của người đó: <ul style="list-style-type: none"> • nếu có đủ nguy cơ bạo lực hoặc lo ngại rằng nghi phạm sẽ không tuân thủ những điều kiện để được thả tự do thì nên cân nhắc việc giam giữ chờ xét xử.
<p>8.6 Các biện pháp bảo vệ có sự điều phối</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nếu đã bắt đầu quá trình tố tụng, thì các biện pháp bảo vệ cần được điều phối giữa các quá trình tố tụng hình sự, dân sự, gia đình và/hoặc hành chính: <ul style="list-style-type: none"> • cân nhắc lập ra một hệ thống đăng ký các biện pháp bảo vệ để bảo đảm rằng tất cả các nhà cung cấp dịch vụ tư pháp có thể tiếp cận một cách nhanh chóng những thông tin liên quan. • bảo đảm rằng thông tin có thể được trao đổi một cách hợp pháp và an toàn, bảo mật cho nạn nhân/người trải qua bạo lực.
<p>8.7 Các dịch vụ hỗ trợ và bảo vệ có sự điều phối</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Làm việc với các nhà cung cấp dịch vụ khác để xây dựng và triển khai những quy trình và mạng lưới giới thiệu hiệu quả để: <ul style="list-style-type: none"> • bố trí và giám sát các biện pháp khẩn cấp. • thể chế hoá các nỗ lực điều phối. • xây dựng tiêu chuẩn cho các dịch vụ chuyển gửi. • Bảo đảm có sẵn các biện pháp hỗ trợ như trợ cấp nuôi con hoặc cấp dưỡng cho vợ để giúp nạn nhân/người trải qua bạo lực xây dựng lại cuộc sống.

DỊCH VỤ THIẾT YẾU: 9. HỖ TRỢ VÀ GIÚP ĐỠ

Một yếu tố quyết định trong việc bảo đảm tiếp cận công lý cho mọi phụ nữ là việc cung cấp dịch vụ giúp đỡ, hỗ trợ trong suốt quá trình tư pháp. Các quy phạm và tiêu chuẩn quốc tế nói đến tầm quan trọng của hỗ trợ pháp lý, thông tin thiết thực, chính xác và toàn diện, dịch vụ hỗ trợ nạn nhân và nhân chứng, và sự thiết yếu phải có hỗ trợ từ bên ngoài hệ thống tư pháp (như dịch vụ y tế, nhà tạm lánh, dịch vụ xã hội, tư vấn).⁹ Các dịch vụ này có thể trao quyền cho phụ nữ, cho phép họ tự đưa ra quyết định trên cơ sở có đủ thông tin, hiểu biết về quyền của mình và các lựa chọn tư pháp.

YẾU TỐ CỐT LÕI	HƯỚNG DẪN
<p>9.1 Thông tin thiết thực, chính xác, dễ tiếp cận và toàn diện</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bảo đảm thông tin có phạm vi rộng, bao gồm tối thiểu là: <ul style="list-style-type: none"> • mô tả rõ ràng các quá trình tư pháp bằng nhiều ngôn ngữ khác nhau và dưới nhiều hình thức khác nhau để đáp ứng nhu cầu của các nhóm phụ nữ khác nhau. • vai trò và trách nhiệm của các cán bộ tư pháp liên quan. • thông tin liên quan về các quyền và biện pháp đền bù, bao gồm khắc phục hậu quả và bồi thường. • thông tin về cách thức và nơi tiếp cận hỗ trợ và tư vấn pháp lý. • thông tin về các hình thức dịch vụ có sẵn, nhà cung cấp dịch vụ và cách tiếp cận họ. • các biện pháp bảo vệ có sẵn. • Bảo đảm nạn nhân/người trải qua bạo lực có được thông tin kịp thời về vụ việc của mình. Điều này bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> • vai trò và cơ hội của nạn nhân/người trải qua bạo lực trong việc tham gia các tiến trình. • lịch trình, tiến triển và kết quả cuối cùng của quá trình. • tất cả các lệnh của toà đối với nghi phạm/thủ phạm. • Bảo đảm rằng các bảng chỉ dẫn trong tất cả các cơ quan trong ngành tư pháp đáp ứng nhu cầu của các nhóm đối tượng khác nhau.

<p>9.2 Dịch vụ pháp lý</p>	<p>Trong các vấn đề tư pháp hình sự:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ở những nền tài phán trong đó nạn nhân/người trải qua bạo lực không có quyền khởi kiện hình sự thì dịch vụ pháp lý do cơ quan công tố cung cấp. • Ở những nền tài phán trong đó nạn nhân/người trải qua bạo lực có quyền khởi kiện hình sự thì dịch vụ pháp lý cần hợp túi tiền, đối với những người không có đủ khả năng hoặc khi lợi ích của công lý đòi hỏi như vậy thì dịch vụ pháp lý cần được cung cấp miễn phí (trợ giúp pháp lý): <ul style="list-style-type: none"> • dịch vụ pháp lý có thể bao gồm thông tin pháp lý, tư vấn pháp lý, hỗ trợ pháp lý và đại diện pháp lý. • các quá trình hành chính để được trợ giúp pháp lý cần miễn phí và đơn giản. • nếu việc kiểm tra điều kiện hưởng trợ giúp pháp lý được tính toán trên cơ sở thu nhập của hộ gia đình và người bị cáo buộc gây ra bạo lực là một thành viên gia đình hoặc nạn nhân/người trải qua bạo lực không được tiếp cận thu nhập của gia đình một cách bình đẳng thì việc kiểm tra điều kiện chỉ được tính toán dựa trên thu nhập riêng của nạn nhân/người trải qua bạo lực đăng ký trợ giúp pháp lý. <p>Trong các vấn đề dân sự, gia đình hoặc hành chính:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bảo đảm dịch vụ pháp lý hợp túi tiền. • Quy định rộng rãi các loại hình dịch vụ pháp lý: cung cấp thông tin pháp luật, tư vấn pháp lý, hỗ trợ pháp lý và đại diện pháp lý. • Bảo đảm rằng các thủ tục để nhận được trợ giúp pháp lý là miễn phí và đơn giản. • Nếu việc kiểm tra điều kiện hưởng trợ giúp pháp lý được tính toán trên cơ sở thu nhập của hộ gia đình và người bị cáo buộc gây ra bạo lực là một thành viên gia đình hoặc nạn nhân/người trải qua bạo lực không được tiếp cận thu nhập của gia đình một cách bình đẳng thì việc kiểm tra điều kiện chỉ được tính toán dựa trên thu nhập riêng của nạn nhân/người trải qua bạo lực đăng ký trợ giúp pháp lý. <p>Trong trường hợp nạn nhân/người trải qua bạo lực bị cáo buộc hoặc bị buộc tội hình sự:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bảo đảm rằng nạn nhân/người trải qua bạo lực bị cáo buộc được tiếp cận trợ giúp pháp lý ngay từ điểm tiếp xúc đầu tiên với hệ thống tư pháp hình sự. • Bảo đảm rằng nạn nhân/người trải qua bạo lực và những người có liên quan trong các vấn đề luật dân sự/gia đình được tiếp cận trợ giúp pháp lý.
<p>9.3 Dịch vụ hỗ trợ nạn nhân và nhân chứng</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bảo đảm có sẵn các dịch vụ hỗ trợ đa dạng dành cho nạn nhân/người trải qua bạo lực. Các dịch vụ có thể bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> • cung cấp thông tin và tư vấn. • hỗ trợ tâm lý và tinh thần. • hỗ trợ thực tế. (như di chuyển đi và về để đến được toà án) • hỗ trợ và chuẩn bị cho phiên toà. • bảo vệ để tránh bị biến thành nạn nhân lần thứ hai. • Bảo đảm rằng các dịch vụ hỗ trợ là sẵn có và dễ tiếp cận: <ul style="list-style-type: none"> • dịch vụ hỗ trợ miễn phí. • có sẵn các dịch vụ hỗ trợ ở mọi nơi, và nếu không có sẵn ở mọi nơi thì có cơ chế cho phép nạn nhân/người trải qua bạo lực được tiếp cận nguồn lực và sử dụng những phương pháp thay thế khác. • Bảo đảm cung cấp dịch vụ hỗ trợ kịp thời trong cả quá trình tố tụng. • Bảo đảm dịch vụ hỗ trợ được thiết kế phù hợp với nhu cầu riêng của nạn nhân/người trải qua bạo lực. • Bảo đảm các dịch vụ hỗ trợ thân thiện với trẻ em dành cho cả nạn nhân là trẻ em gái và nạn nhân là phụ nữ đi cùng con khi tiếp cận các dịch vụ hỗ trợ. • Bảo đảm rằng người hỗ trợ là nhân viên chuyên nghiệp hoặc là tình nguyện viên đã được đào tạo và hiểu rõ sự phức tạp của bạo lực với phụ nữ và các hệ thống tư pháp.
<p>9.4 Chuyển gửi đến nhà cung cấp dịch vụ y tế và dịch vụ xã hội</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Làm việc với các nhà cung cấp dịch vụ khác để xây dựng và triển khai các quy tắc và mạng lưới chuyển gửi hiệu quả để: <ul style="list-style-type: none"> • kết nối nạn nhân/người trải qua bạo lực với các dịch vụ y tế và xã hội thiết yếu. (như nhà tạm lánh, chăm sóc y tế và tâm lý) • thể chế hoá các nỗ lực phối hợp. • xây dựng tiêu chuẩn cho các dịch vụ chuyển gửi.

DỊCH VỤ THIẾT YẾU: 10. THÔNG TIN

Thông tin là một chủ đề chính, xuyên suốt trong toàn bộ hệ thống tư pháp. Nạn nhân/người trải qua bạo lực cần được biết rằng mình đang được lắng nghe và những thay đổi trong nhu cầu tư pháp của mình được thấu hiểu và giải quyết. Thông tin và cách mà thông tin được chuyển tải có thể nâng cao quyền năng cho phụ nữ để họ có thể đưa ra quyết định trên cơ sở có đủ thông tin về việc tham gia vào hệ thống tư pháp. Quản lý thông tin và trao đổi thông tin giữa các cơ quan khác nhau trong ngành tư pháp và cũng như ngoài ngành tư pháp, nhất là việc ưu tiên bảo mật và sự riêng tư, có thể góp phần giúp giảm thiểu những rủi ro mà nạn nhân phải đối mặt khi tìm kiếm công lý.

YẾU TỐ CỐT LÕI	HƯỚNG DẪN
10.1 Thông tin về dịch vụ tư pháp là đơn giản và dễ tiếp cận	<ul style="list-style-type: none">• Bảo đảm cung cấp đầy đủ, kịp thời thông tin về các dịch vụ sẵn có theo cách thức cân nhắc đến nhu cầu của các nhóm đối tượng khác nhau. Thông tin có thể bao gồm:<ul style="list-style-type: none">• mô tả rõ ràng về các quá trình tư pháp.• mô tả rõ ràng về vai trò và trách nhiệm của từng cơ quan tư pháp.• các cơ chế tư pháp, thủ tục và biện pháp bồi thường sẵn có.• thông tin về vụ việc cụ thể của nạn nhân/người trải qua bạo lực.• Bảo đảm thông tin được chuyển tải theo cách thức cân nhắc đến nhu cầu của các nhóm đối tượng khác nhau:<ul style="list-style-type: none">• sẵn có, phạm vi càng rộng càng tốt, bằng ngôn ngữ của người sử dụng.• sẵn có dưới nhiều hình thức khác nhau. (bằng lời nói, văn bản, điện tử)• thân thiện với người dùng và sử dụng ngôn ngữ đơn giản.• Bảo đảm rằng các chỉ dẫn ở tất cả các cơ quan trong ngành tư pháp đáp ứng nhu cầu của các nhóm đối tượng khác nhau.
10.2 Giao tiếp nâng cao danh dự và tôn trọng nạn nhân/người trải qua bạo lực	<ul style="list-style-type: none">• Bảo đảm rằng mọi cuộc trao đổi giữa những nhà cung cấp dịch vụ tư pháp với nạn nhân/người trải qua bạo lực và/hoặc cha mẹ, người giám hộ và người đại diện theo pháp luật của họ cần phải:<ul style="list-style-type: none">• thể hiện sự cảm thông, hỗ trợ và không phán xét.• công nhận những gì xảy ra với nạn nhân/người trải qua bạo lực trong suốt quá trình. Quan trọng là:<ul style="list-style-type: none">- nạn nhân/người trải qua bạo lực cảm thấy rằng việc họ trình báo về bạo lực được xử lý một cách nghiêm túc.- tố cáo của nạn nhân được coi là đáng tin cậy và xác đáng trừ phi điều ngược lại được thể hiện một cách rõ ràng.- nạn nhân được đối xử một cách tôn trọng và xứng đáng nhận được đáp ứng tốt nhất có thể.• tôn trọng.• không góp phần vào việc biến họ thành nạn nhân một lần nữa.• phù hợp với lứa tuổi. • Bảo đảm nạn nhân/người trải qua bạo lực thấy rằng tiếng nói của mình được lắng nghe. Điều này có nghĩa là nạn nhân có cơ hội để:<ul style="list-style-type: none">• thể hiện câu chuyện của mình.• được lắng nghe và câu chuyện được ghi/lưu lại một cách chính xác.• có trải nghiệm tích cực khi làm việc với người cung cấp dịch vụ tư pháp.• có thể nói đến bạo lực tác động lên bản thân mình như thế nào. • Bảo đảm người chuyển tải thông tin sử dụng ngôn ngữ đơn giản và giải thích một cách kiên trì. • Bảo đảm duy trì quyền riêng tư của nạn nhân/người trải qua bạo lực. • Bảo đảm duy trì bí mật của mọi thông tin được cung cấp, hạn chế việc tiết lộ thông tin liên quan đến danh tính và sự tham gia của nạn nhân vào quá trình.
10.3 Tiếp tục trao đổi thông tin với nạn nhân/người trải qua bạo lực	<ul style="list-style-type: none">• Bảo đảm rằng việc liên lạc thường xuyên với nạn nhân/người trải qua bạo lực được duy trì trong suốt quá trình tố tụng, lưu ý rằng nạn nhân có thể đối mặt với rủi ro nghiêm trọng của việc tiếp tục bị bạo lực:<ul style="list-style-type: none">• nạn nhân/người trải qua bạo lực xác định cần liên lạc bao nhiêu lần và dưới hình thức gì.• yêu cầu liên hệ qua điện thoại hoặc trực tiếp nếu:

	<ul style="list-style-type: none"> - xác định được bất kỳ thay đổi nào trong mức độ rủi ro mà nạn nhân phải đối mặt. - nghi phạm bị bắt giữ, bỏ trốn, được xem xét thả tự do, đã được thả tự do hoặc được tại ngoại hay ân xá. - ngày xét xử được ấn định hoặc thay đổi. <ul style="list-style-type: none"> • xác nhận rằng nạn nhân/người trải qua bạo lực có thể tiếp cận các dịch vụ hỗ trợ thiết yếu. <ul style="list-style-type: none"> • Bảo đảm phân công nhà cung cấp dịch vụ tư pháp tiếp tục giữ liên lạc với nạn nhân/người trải qua bạo lực và cung cấp cho người đó thông tin liên lạc để có thể ứng phó kịp thời trong trường hợp bạo lực được cho là sẽ xảy ra hoặc thực tế đã xảy ra, hoặc có sự vi phạm lệnh bảo vệ • Bảo đảm có cơ chế cung cấp báo cáo của cảnh sát cho nạn nhân/người trải qua bạo lực và/hoặc đội ngũ pháp lý của người đó để tạo điều kiện cho việc tiến hành các hành động pháp lý liên quan.
10.4 Trao đổi thông tin thường xuyên và hiệu quả giữa các cơ quan tư pháp	<ul style="list-style-type: none"> • Bảo đảm việc chia sẻ thông tin giữa các nhà cung cấp dịch vụ tư pháp: <ul style="list-style-type: none"> • thông tin được chia sẻ trong khuôn khổ bảo đảm quyền riêng tư và bảo mật. • việc tiết lộ thông tin là vì mục đích mà vì nó thông tin được thu thập hoặc tổng hợp, hoặc được sử dụng một cách nhất quán với mục đích đó. • cần có sự đồng thuận của nạn nhân/người trải qua bạo lực và/hoặc cha mẹ/người giám hộ và người đại diện theo pháp luật trên cơ sở có đủ thông tin về việc tiết lộ thông tin bất cứ khi nào có thể. • Thúc đẩy lưu chuyển thông tin một cách hiệu quả: <ul style="list-style-type: none"> • xây dựng quy trình và cơ chế chuyển gửi/cách thức giúp thúc đẩy lưu chuyển thông tin một cách kịp thời và hiệu quả giữa các nhà cung cấp dịch vụ tư pháp.
10.5 Trao đổi thông tin giữa cơ quan tư pháp với các cơ quan khác	<ul style="list-style-type: none"> • Bảo đảm rằng thông tin được chia sẻ với điều kiện các yêu cầu về quyền riêng tư và bảo mật. • Cần có sự đồng thuận của nạn nhân/người trải qua bạo lực trên cơ sở có đủ thông tin về việc tiết lộ thông tin.

DỊCH VỤ THIẾT YẾU: 11. PHỐI HỢP GIỮA CÁC CƠ QUAN TƯ PHÁP

Do mỗi cơ quan tư pháp có sứ mệnh và nhiệm vụ cung cấp dịch vụ tư pháp khác nhau, cần phải có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan để bảo đảm rằng các dịch vụ tư pháp và hành pháp thiết yếu được cung cấp có chất lượng và hiệu quả và mang lại kết quả tốt nhất cho nạn nhân/người trải qua bạo lực. Việc điều phối, phối hợp đặt ra những tiêu chuẩn minh bạch và kỳ vọng đối với mỗi cơ quan tư pháp, góp phần vào quá trình trao đổi thông tin và kết nối hiệu quả hơn giữa các cơ quan tư pháp và nhà cung cấp dịch vụ. Từ quan điểm của nạn nhân/người trải qua bạo lực, việc điều phối các dịch vụ thiết yếu có nghĩa là nạn nhân/người trải qua bạo lực sẽ được đáp ứng với sự hiểu biết nhất quán về các quyền và hoàn cảnh của người đó, và sẽ nhận được sự đáp ứng như nhau, với chất lượng cao từ tất cả những người cung cấp dịch vụ. Những người cung cấp dịch vụ tư pháp là thành viên quan trọng của cơ chế phối hợp đa ngành được thảo luận tại Hợp phần 5 về Điều phối và Quản trị

YẾU TỐ CỐT LÕI	HƯỚNG DẪN
11.1 Điều phối giữa các cơ quan trong ngành tư pháp	<ul style="list-style-type: none"> • Bảo đảm các ứng phó tư pháp mang tính tích hợp, được phối hợp chặt chẽ trong đó: <ul style="list-style-type: none"> • có sự tham gia rộng rãi của các bên liên quan. • hiểu biết nhất quán về bạo lực với phụ nữ. • các cơ quan liên quan chia sẻ triết lý chung về ứng phó với bạo lực đối với phụ nữ. • bao gồm trách nhiệm giải trình của toàn bộ các cơ quan có liên quan: <ul style="list-style-type: none"> - mục tiêu và chỉ số đánh giá kết quả rõ ràng. - liên tục theo dõi và đánh giá hiệu quả. • cách thức chia sẻ thông tin, đảm bảo những yêu cầu mang tính pháp lý về quyền riêng tư và bảo mật. • Bảo đảm rằng mục tiêu của sự điều phối, phối hợp là nhằm đạt được kết quả tốt nhất cho nạn nhân/người trải qua bạo lực. • Bảo đảm cách tiếp cận thống nhất và có sự điều phối về: <ul style="list-style-type: none"> • quản lý vụ việc. • đánh giá rủi ro. • lập kế hoạch an toàn.

CHƯƠNG 4.

CÔNG CỤ VÀ TÀI LIỆU THAM KHẢO

- UNODC, *Tăng cường Phòng chống tội phạm và Ứng phó Tư pháp Hình sự đối với bạo lực nhằm vào phụ nữ*, www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Strengthening_Crime_Prevention_and_Criminal_Justice_Response_to_Violence_against_Women.pdf.
- UNODC, *Sổ tay và Giáo trình tập huấn về Ứng phó Hiệu quả của cơ quan Cảnh sát với Bạo lực nhằm vào phụ nữ*, www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/hb_eff_police_responses.pdf.
- UNODC và UNICEF, *Sổ tay cho cán bộ thực thi và người làm chính sách trong các vấn đề liên quan đến nạn nhân và nhân chứng trẻ em*, www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/hb_justice_in_matters_professionals.pdf.
- UNODC, *Sổ tay về các ứng phó hiệu quả của cơ quan công tố với bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái*, https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/14-02565_Ebook_new.pdf
- UN Women, *Sổ tay Kế hoạch Hành động Quốc gia về Bạo lực với phụ nữ*, www.un.org/womenwatch/daw/handbook-for-nap-on-vaw.pdf.
- UNWomen, *Sổ tay Lập pháp về Bạo lực với Phụ nữ*, www.un.org/womenwatch/daw/vaw/handbook/Handbook%20for%20legisla-tion%20on%20vio-lence%20against%20women.pdf
- UN Women, *các hợp phần và thông tin trong Trung tâm Tri thức Trực tuyến về Chấm dứt Bạo lực với Phụ nữ*, www.endvawnow.org.
- Cusack, S., *Xoá bỏ định kiến trong ngành tư pháp: Tiếp cận tư pháp một cách bình đẳng cho phụ nữ trong các vụ việc bạo lực trên cơ sở giới*, www.ohchr.org/EN/ISSUES/Women/WRGS/Pages/Documentation.aspx.

(Chú thích cho phần Hướng dẫn)

- 1 Các dịch vụ thiết yếu liên quan đến phòng ngừa được xây dựng trên cơ sở các chiến lược mẫu về phòng ngừa tội phạm được Đại Hội đồng Liên Hợp quốc nhất trí thông qua trong Tài liệu Cập nhật Chiến lược Mẫu và Biện pháp Thực tiễn về Xoá bỏ Bạo lực với Phụ nữ trong lĩnh vực Phòng ngừa Tội phạm Hình sự và Tư pháp Hình sự. Nghị quyết số 65/228 của Đại hội đồng LQH, Phụ lục) cũng như Hướng dẫn của Liên Hợp quốc về Phòng ngừa Phòng ngừa Tội phạm, Nghị quyết số 2002/13 của Hội đồng Kinh tế và Xã hội, Phụ lục
- 2 Các dịch vụ thiết yếu và hướng dẫn liên quan đến nạn nhân là trẻ em gái được xây dựng trên cơ sở các tiêu chuẩn và quy phạm quốc tế được Hội đồng Kinh tế Xã hội Liên Hợp quốc nhất trí thông qua trong Hướng dẫn về Tư pháp trong các vấn đề liên quan đến Nạn nhân và Nhân chứng tội phạm là trẻ em (Nghị quyết số 2005/20 của Hội đồng Kinh tế và Xã hội)
- 3 “Gián tiếp biến thành nạn nhân” là quá trình biến một người thành nạn nhân không phải do hậu quả trực tiếp của hành vi phạm tội mà do sự đáp ứng không đầy đủ của các cơ quan và cá nhân đối với nạn nhân
- 4 Tổ chức Y tế Thế giới đã xây dựng hướng dẫn chăm sóc pháp-y cho nạn nhân của bạo lực tình dục WHO (2004) Hướng dẫn chăm sóc pháp lý- y tế cho nạn nhân của bạo lực tình dục. (Geneva). Cần tránh việc quá dựa vào bằng chứng pháp y vì không phải tất cả các trường hợp liên quan đến bạo lực do bạn tình và bạo lực tình dục đều có những phát hiện mang tính kết luận. Những trường hợp như vậy bao gồm việc trì hoãn trình báo; nạn nhân/người trải qua bạo lực làm hỏng bằng chứng do tẩy rửa, hoặc hình thức bạo lực như bạo lực tâm lý do bạn tình có thể không để lại bằng chứng pháp y.
- 5 Việc sử dụng các thực hành về hoà giải hoặc biện pháp tư pháp phục hồi để giải quyết các vấn đề bạo lực với phụ nữ là phức tạp vì nhiều lý do, nhưng chủ yếu là vì đã tồn tại quan hệ quyền lực bất bình đẳng giữa nạn nhân/người trải qua bạo lực và thủ phạm, mà sự bất bình đẳng này thường bị kéo dài và lạm dụng trong các quá trình hoà giải/tư pháp phục hồi. Mặc dù các hướng dẫn liên quan đến các quá trình này đã được cung cấp nhưng cần cần nhắc rất kỹ việc sử dụng chúng và lưu ý đến tính chất của bạo lực do bạn tình, các vấn đề về quyền lực và các lo ngại về sự an toàn.
- 6 Phân tích về người tấn công chiếm ưu thế nghĩa là bản phân tích được tiến hành nhằm xác định bên nào là bên tấn công chính hoặc quan trọng nhất. Bạo lực gia đình thường liên quan đến một loạt các thủ thuật kiểm soát và đe dọa mà người bạo hành sử dụng để chiếm quyền lực và sự kiểm soát đối với nạn nhân, và có thể bao gồm bạo lực thể chất hoặc không. Nạn nhân của bạo lực tình dục có thể nhận thức được và phản ứng với những chỉ dấu hành vi

tinh vi của người bạo hành trong khi bạo lực chưa xảy ra và do đó, phản ứng theo cách thức mà trong một số trường hợp bạo lực gia đình thì người tấn công chiếm ưu thế có thể không phải là bên đầu tiên sử dụng bạo lực trong một tình huống cụ thể. Thách thức đối với việc đánh giá những dấu hiệu báo trước của bạo lực là chúng thường không phát triển đến mức độ bạo lực thể chất.

- 7 Cuộc họp tham vấn toàn cầu đã thảo luận về những đặc điểm cần lưu ý khi xây dựng các chương trình tái hoà nhập/can thiệp nhằm ngăn ngừa tái phạm tội và ưu tiên an toàn của nạn nhân. Các thành viên tham gia cuộc họp đồng thuận rằng các dịch vụ thiết yếu sẽ không đi vào chi tiết mà dẫn chiếu đến các nội dung mà UN Women đã xây dựng trong Sổ tay Các Kế hoạch Hành động Quốc gia và các nội dung của UNODC trong Kế hoạch Hành động chi tiết: Một kế hoạch triển khai của các Hệ thống Tư pháp hình sự để ngăn ngừa và ứng phó với bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái. Đặc điểm của các chương trình trên bao gồm: được cấp đủ kinh phí, nhân viên được đào tạo để bảo đảm việc giám sát kịp thời và thực thi ngay lập tức; được xác nhận bởi một tổ chức hỗ trợ phản hồi của nạn nhân về việc bạo lực có tiếp diễn hay không; cam kết làm việc trong khuôn khổ phân tích trên cơ sở giới mang tính cấu trúc về bạo lực với phụ nữ và trẻ em gái thay vì một khuôn khổ đơn giản hoặc hệ quy chiếu về quản lý giận dữ được cá nhân hoá; và cam kết không tham gia vào mọi mối quan hệ hoặc hoà giải.
- 8 Các biện pháp bảo vệ được mô tả như là những biện pháp khẩn cấp, cấp bách và lâu dài. Các biện pháp khẩn cấp chỉ những biện pháp có thể được đưa ra theo yêu cầu của một bên mà không cần thông báo cho thủ phạm, không yêu cầu thu thập đủ chứng cứ và được quyết định trên cơ sở cân đối các khả năng. Các biện pháp cấp bách là những biện pháp dẫn đến các quá trình tư pháp một cách nhanh chóng, như thông qua thủ tục rút gọn, nhưng quyết định vẫn dựa trên việc xem xét đầy đủ các chứng cứ. Biện pháp khẩn cấp thường là biện pháp bảo vệ trong ngắn hạn, trong khi biện pháp cấp bách thường áp dụng cho thời hạn dài hơn. Các biện pháp bảo vệ dài hạn thường yêu cầu một buổi điều trần đầy đủ, cho phép thủ phạm được trình bày.
- 9 Các Nguyên tắc và Hướng dẫn của LHQ về Tiếp cận Công lý trong các hệ thống tư pháp hình sự (Nghị quyết số 67/187 của Đại Hội đồng LHQ, phụ lục), Chiến lược mẫu và biện pháp thực tiễn về xoá bỏ bạo lực với phụ nữ trong lĩnh vực phòng ngừa tội phạm hình sự và tư pháp hình sự, Tuyên bố của Liên Hợp Quốc về các Nguyên tắc cơ bản của Công lý cho Nạn nhân của Tội phạm và Lạm dụng Quyền lực (Nghị quyết số 40/34 của Đại hội đồng LHQ, Phụ lục). Bên cạnh các tiêu chuẩn quốc tế trên, Hướng dẫn của Liên Hợp quốc về Công lý trong các vấn đề liên quan đến Nạn nhân và Nhân chứng là Trẻ em cũng có vai trò đặc biệt quan trọng khi xử lý các vụ việc liên quan đến nạn nhân là trẻ em gái (Hội đồng Kinh tế Xã hội, nghị quyết 2005/20).





HỢP PHẦN 4

DỊCH VỤ XÃ HỘI

**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 4

Dịch vụ xã hội

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 điều phối thiết yếu</p> <p>3.1. Hướng dẫn công tác điều phối và quản trị điều phối các dịch vụ thiết yếu ở cấp quốc gia 3.2. Hướng dẫn điều phối và quản trị điều phối các dịch vụ thiết yếu ở cấp địa phương</p>
<p>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>

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 CÁC DỊCH VỤ XÃ HỘI THIẾT YẾU	6
1.1 GIỚI THIỆU	6
1.2 MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI	6
1.3 NGÔN NGỮ VÀ THUẬT NGỮ	7

CHƯƠNG 2. KHUÔN KHỔ GÓI DỊCH VỤ THIẾT YẾU	9
2.1 KHUÔN KHỔ CHUNG	9
2.2 NHỮNG ĐIỂM ĐẶC THÙ RIÊNG CỦA KHUNG CÁC DỊCH VỤ XÃ HỘI THIẾT YẾU	11

CHƯƠNG 3. HƯỚNG DẪN DÀNH CHO CÁC DỊCH VỤ XÃ HỘI THIẾT YẾU	12
3.1 HƯỚNG DẪN DÀNH CHO CÁC DỊCH VỤ XÃ HỘI THIẾT YẾU	12
3.2 HƯỚNG DẪN VỀ NHỮNG YẾU TỐ NỀN TẢNG CỦA CÁC DỊCH VỤ XÃ HỘI THIẾT YẾU	18

CHƯƠNG 4. CÔNG CỤ VÀ TÀI LIỆU THAM KHẢO	20
--	-----------

CHƯƠNG 1.

GIỚI THIỆU

1.1

GIỚI THIỆU CÁC DỊCH VỤ XÃ HỘI THIẾT YẾU

Hướng dẫn về **các dịch vụ xã hội thiết yếu** nhằm cung cấp chỉ dẫn cho việc thiết kế, thực hiện và rà soát chất lượng của những dịch vụ xã hội cho phụ nữ và trẻ em gái là nạn nhân của bất kỳ hình thức bạo lực trên cơ sở giới nào. Hướng dẫn này được xây dựng với trọng tâm hướng tới các nước có thu nhập thấp và trung bình trong các bối cảnh ổn định, nhưng cũng có thể áp dụng với các nước có thu nhập cao.

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

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

Hướng dẫn cho các dịch vụ xã hội thiết yếu cần được đọc chung với Hợp phần 1: Tổng quan và Giới thiệu, trong đó chỉ ra những nguyên tắc, đặc điểm chung và yếu tố cốt lõi được áp dụng trong mọi dịch vụ thiết yếu. Hướng dẫn này cũng bổ sung cho hướng dẫn về dịch vụ y tế (Hợp phần 2), dịch vụ tư pháp và hành pháp (Hợp phần 3), và điều phối và quản trị việc điều phối (Hợp phần 5).

1.2

MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI CỦA HƯỚNG DẪN

Hướng dẫn này được xây dựng nhằm mục đích tạo ra một công cụ thiết thực giúp các quốc gia thực hiện được những cam kết quốc tế sâu rộng của mình về xoá bỏ và ngăn ngừa bạo lực với phụ nữ và trẻ em gái. Hướng dẫn này nhằm mục đích hướng dẫn việc cung cấp các dịch vụ thiết yếu cho mọi phụ nữ và trẻ em gái trong nhiều bối cảnh và tình huống khác nhau.

Các dịch vụ xã hội có chất lượng

Việc cung cấp các dịch vụ xã hội có chất lượng cấu thành một bộ phận cốt lõi của những biện pháp ứng phó đa ngành, có sự điều phối dành cho phụ nữ và trẻ em gái là đối tượng bị bạo lực. Các dịch vụ xã hội bao gồm một loạt các dịch vụ có ý nghĩa quyết định trong việc hỗ trợ đảm bảo quyền, sự an toàn và an sinh của phụ nữ và trẻ em gái bị bạo lực, bao gồm thông tin về khủng hoảng và đường dây trợ giúp, nơi ở an toàn, thông tin và tư vấn về quyền và pháp luật. Nghiên cứu và thực hành chỉ ra rằng cách thức mà các dịch vụ được cung cấp quyết định phần lớn đến hiệu quả của các dịch vụ này.¹

Yếu tố căn bản trong việc duy trì an toàn của phụ nữ và trẻ em gái là sự hiểu biết về bản chất giới của bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái, nguyên nhân và hậu quả của bạo lực, và cung cấp các dịch vụ trong khuôn khổ văn hoá trao quyền cho phụ nữ. Điều này bao gồm việc bảo đảm các dịch vụ lấy phụ nữ làm trung tâm, thân thiện với trẻ em, không đổ lỗi và hỗ trợ phụ nữ và trẻ em để họ có thể cân nhắc các lựa chọn sẵn có, và ủng hộ các quyết định của họ.

¹ <http://www.popcouncil.org/research/expanding-the-evidence-base-on-comprehensive-care-for-survivors-of-sexual-v> Xem thêm: Arango, D, và cộng sự, Can thiệp để Ngăn ngừa Hay làm giảm bạo lực với Phụ nữ và trẻ em gái: Rà soát một cách có hệ thống các rà soát, Tiếng nói phụ nữ và Tập san nghiên cứu cơ quan, 2014, Số 10, Ngân hàng Thế giới, và Bản in số 6 tháng 12 năm 2006; Các dịch vụ cho nạn nhân/người từng bị tấn công tình dục. Xác định nhu cầu, can thiệp và cung cấp dịch vụ ở Australia Jill Astbury <http://www.aifs.gov.au/acssa/pubs/issue/i6.html>.

khác nhằm vào phụ nữ nhưng các hướng dẫn này chủ yếu được xây dựng để có các ứng phó với phụ nữ và trẻ em gái bị bạo lực do chồng/bạn tình và bạo lực tình dục do người không phải chồng/bạn tình gây ra, bao gồm những nhu cầu cụ thể của trẻ em gái làm mẹ sớm và con của các em. Trọng tâm chủ yếu là ứng phó với bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái (và con của họ) sau khi bạo lực xảy ra và có

hành động khi thấy những dấu hiệu của bạo lực, hoặc can thiệp để ngăn ngừa bạo lực tái diễn.

Hướng dẫn được UNICEF bổ sung, hoàn thiện với việc bảo đảm mọi trẻ em được sống một cuộc sống không có bạo lực. Đã có những hướng dẫn và ứng phó quan trọng được xây dựng dành cho trẻ em là nạn nhân của bạo lực.

1.3 NGÔN NGỮ VÀ THUẬT NGỮ

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

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

Các dịch vụ thiết yếu bao gồm một loạt những dịch vụ cốt lõi được cung cấp bởi các ngành y tế, dịch vụ xã hội, tư pháp và hành pháp. Các dịch vụ ở mức tối thiểu cần bảo đảm các quyền, sự an toàn và sức khoẻ của mọi phụ nữ và trẻ em gái từng bị bạo lực trên cơ sở giới.²

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 hành vi bạo lực có tác động lớn đến phụ nữ nói chung”.

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

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

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

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

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 biện pháp ứng phó có hiệu quả đối với các trường hợp riêng lẻ và có thể đóng góp vào quá trình xây dựng chính sách.

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

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

Lĩnh vực dịch vụ xã hội cung cấp các dịch vụ hỗ trợ nhằm cải thiện an sinh nói chung và trao quyền cho một nhóm dân số cụ thể trong xã hội. Đó có thể là những dịch vụ chung hoặc các biện pháp ứng phó hướng tới đối tượng và vấn đề cụ thể; ví dụ các biện pháp ứng phó dành cho phụ nữ và trẻ em gái bị bạo lực. Các dịch vụ cho phụ nữ và trẻ em gái từng bị bạo lực bao gồm các dịch vụ được chính phủ cung cấp hoặc cấp ngân sách (do đó được gọi là các dịch vụ công) hoặc được cung cấp bởi các tổ chức cộng đồng hoặc các tổ chức xã hội dân sự, bao gồm các tổ chức phi chính phủ và các tổ chức tôn giáo.

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 xã hội 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, và 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 đóng vai trò trong việc ứng phó với bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái ở các 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, cảnh sát, công tố viên, thẩm phán, cơ quan bảo vệ trẻ em, ngành giáo dục, cùng các ngành khác.

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

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.”⁶

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

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

⁴ Sdd, đoạn 128

CHƯƠNG 2.

KHUÔN KHỔ GÓI DỊCH VỤ THIẾT YẾU

2.1

KHUÔN KHỔ CHUNG

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

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

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

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

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

Điều phối và quản trị điều phối

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

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

2.2

NHỮNG ĐIỂM ĐẶC THÙ RIÊNG CỦA KHUNG CÁC DỊCH VỤ XÃ HỘI THIẾT YẾU

Các dịch vụ xã hội thiết yếu cũng được xây dựng trên cơ sở các yếu tố nền tảng được áp dụng riêng cho các dịch vụ này, bao gồm:

- Chuyển tuyến/chuyển gửi
- Đánh giá và quản lý rủi ro
- Nhân viên được đào tạo phù hợp và việc xây dựng đội ngũ
- Điều phối hệ thống và trách nhiệm giải trình

Các hướng dẫn cho các yếu tố cơ bản trên đây được nêu trong Mục 3.2.

CHƯƠNG 3.

HƯỚNG DẪN DÀNH CHO CÁC DỊCH VỤ XÃ HỘI THIẾT YẾU

3.1

HƯỚNG DẪN ĐỐI VỚI CÁC DỊCH VỤ XÃ HỘI THIẾT YẾU

DỊCH VỤ THIẾT YẾU: 1. THÔNG TIN KHỦNG HOẢNG

Việc tiếp cận thông tin khủng hoảng một cách kịp thời, rõ ràng và chính xác của mọi phụ nữ và trẻ em gái từng hoặc đang trải qua bạo lực thể chất, tình dục hoặc các hình thức bạo lực khác, dù người đó đang ở đâu, vào bất kỳ thời gian nào, ngày hay đêm, có ý nghĩa quyết định trong việc hỗ trợ người đó tiếp cận các dịch vụ giúp bảo đảm an toàn cho họ.

Thông tin khủng hoảng bao gồm thông tin về quyền của phụ nữ và trẻ em gái, phạm vi và bản chất của các dịch vụ sẵn có, và được cung cấp theo cách thức không đổ lỗi và không phán xét. Thông tin cần sẵn có theo cách thức cho phép phụ nữ và trẻ em gái cân nhắc phạm vi và những lựa chọn mà họ có, và đưa ra lựa chọn của mình. Thông tin khủng hoảng cần sẵn có cho những phụ nữ và trẻ em trải qua bạo lực, và cho gia đình, bạn bè, đồng nghiệp của họ, cho cảnh sát và nhà cung cấp dịch vụ y tế, những người có thể đóng vai trò trong việc hỗ trợ phụ nữ và trẻ em gái tiếp cận các dịch vụ một cách an toàn, nếu họ lựa chọn như vậy.

YẾU TỐ CỐT LÕI	HƯỚNG DẪN
1.1 Nội dung thông tin	<ul style="list-style-type: none">• Bảo đảm thông tin khủng hoảng rõ ràng, súc tích và chính xác.• Bảo đảm rằng thông tin khủng hoảng xác định và giới thiệu những dịch vụ hiện có sẵn cho phụ nữ và trẻ em.
1.2 Việc cung cấp thông tin	<ul style="list-style-type: none">• Bảo đảm rằng thông tin khủng hoảng có sẵn và dễ tiếp cận đối với phụ nữ và trẻ em.• Bảo đảm rằng thông tin được cung cấp dưới nhiều hình thức khác nhau và phù hợp với:<ul style="list-style-type: none">• Phụ nữ và trẻ em bị nhiều hình thức phân biệt đối xử khác nhau.• Phụ nữ và trẻ em khuyết tật.• Trẻ em.• Bảo đảm sự phân bố rộng rãi các thông tin nhạy cảm về văn hoá thông qua các phương tiện truyền thông đa dạng và phù hợp, ở nhiều địa điểm và bối cảnh khác nhau trong toàn bộ khu vực/quốc gia.

DỊCH VỤ THIẾT YẾU: 2. TƯ VẤN KHỦNG HOẢNG

Tư vấn khủng hoảng có vai trò thiết yếu trong việc hỗ trợ phụ nữ và trẻ em gái để họ được an toàn ngay lập tức, lý giải trải nghiệm của họ, tái khẳng định các quyền của họ và làm giảm cảm giác có lỗi và xấu hổ.

YẾU TỐ CỐT LÕI	HƯỚNG DẪN
2.1 Sẵn có	<ul style="list-style-type: none">• Cung cấp dịch vụ tư vấn khủng hoảng miễn phí.• Bảo đảm rằng phụ nữ và trẻ em gái được lắng nghe và tin tưởng.• Bảo đảm cung cấp cho phụ nữ và trẻ em gái các lựa chọn, bao gồm:<ul style="list-style-type: none">• Khả năng tiếp cận ngay lập tức nơi ở an toàn và được bảo vệ.• Khả năng tiếp cận ngay lập tức các dịch vụ khẩn cấp và dịch vụ y tế an toàn như bệnh viện.⁷• Khả năng tiếp tục liên hệ với dịch vụ, ngay cả khi người đó quyết định không sử dụng lựa chọn nào được đưa ra.• Bảo đảm rằng phụ nữ và trẻ em gái được hỗ trợ để đưa ra lựa chọn trên cơ sở có đủ thông tin.
2.2 Phù hợp	<ul style="list-style-type: none">• Bảo đảm rằng việc tư vấn khủng hoảng phù hợp với các hình thức bạo lực khác nhau mà phụ nữ/trẻ em gái từng trải qua.
2.3 Dễ tiếp cận	<ul style="list-style-type: none">• Cung cấp dịch vụ tư vấn khủng hoảng thông qua một loạt các biện pháp bao gồm gặp trực tiếp, qua điện thoại cố định, qua điện thoại di động, qua email.• Bảo đảm rằng dịch vụ tư vấn khủng hoảng được cung cấp ở nhiều địa điểm và trong nhiều bối cảnh khác nhau.

DỊCH VỤ THIẾT YẾU: 3. ĐƯỜNG DÂY HỖ TRỢ

Đường dây hỗ trợ cung cấp sự kết nối thiết yếu tới thông tin, các dịch vụ tư vấn và hỗ trợ cho phụ nữ và trẻ em gái trải qua bạo lực. Các đường dây hỗ trợ vận hành độc lập, nhưng song song với các đường dây hỗ trợ của các cơ quan thực thi pháp luật và các đường dây hỗ trợ khẩn cấp khác.

YẾU TỐ CỐT LÕI	HƯỚNG DẪN
3.1 Sẵn có	<ul style="list-style-type: none">• Cung cấp dịch vụ hỗ trợ qua điện thoại miễn phí.• Cung cấp đường dây hỗ trợ, tốt nhất là 24/7, hoặc tối thiểu là 4 giờ mỗi ngày, bao gồm cả cuối tuần và ngày lễ.• Bảo đảm rằng nhân viên trả lời điện thoại có kiến thức, kỹ năng phù hợp và được tập huấn đầy đủ.• Bảo đảm rằng đường dây hỗ trợ có kết nối với các dịch vụ xã hội khác, cũng như các dịch vụ y tế và tư pháp để ứng phó với hoàn cảnh cụ thể của mỗi phụ nữ và trẻ em gái.• Bảo đảm rằng đường dây hỗ trợ có khả năng tiếp cận các nguồn lực khi thiết yếu để bảo đảm an toàn cho phụ nữ và trẻ em gái, bao gồm:<ul style="list-style-type: none">• Hỗ trợ việc di chuyển khẩn cấp phụ nữ và trẻ em gái đến nơi ở an toàn, bất kể họ đang ở đâu.• Cung cấp ngay lập tức vật dụng cá nhân và chăm sóc sức khỏe cơ bản bao gồm quần áo và thực phẩm một cách trực tiếp hoặc thông qua các dịch vụ ở địa phương.• Kết nối với các ứng phó tư pháp cấp thiết và phù hợp, khi được yêu cầu hoặc khi thiết yếu.
3.2 Dễ tiếp cận	<ul style="list-style-type: none">• Bảo đảm rằng thông tin về dịch vụ và giờ hoạt động được thông báo một cách rõ ràng và chính xác qua các kênh phù hợp.• Bảo đảm rằng dịch vụ điện thoại có thể tiếp cận được qua điện thoại di động.

⁷ Xem: Ứng phó với bạo lực do bạn tình và bạo lực tình dục với phụ nữ. Hướng dẫn Chính sách và Lâm sàng của WHO (http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/85240/1/9789241548595_eng.pdf?ua=1) và các hướng dẫn hỗ trợ cho người thực hiện – một phần của Chương trình chung này http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/136101/1/WHO_RHR_14.26_eng.pdf?ua=1

DỊCH VỤ THIẾT YẾU: 4. NƠI TRÚ ẨN AN TOÀN

Nhiều phụ nữ và trẻ em gái cần phải rời khỏi nơi sinh sống ngay lập tức để đảm bảo an toàn. Việc tiếp cận kịp thời đến nơi trú ẩn an toàn, nhà tạm lánh dành cho phụ nữ hoặc các không gian an toàn khác có thể đem lại ngay lập tức lựa chọn về nơi trú ẩn an toàn và có an ninh. Vượt lên trên việc có nơi trú ẩn an toàn khẩn cấp, phụ nữ và trẻ em gái có thể cần hỗ trợ để đảm bảo có nơi trú ẩn an toàn trong trung và dài hạn.

YẾU TỐ CỐT LÕI	HƯỚNG DẪN
4.1 Nhà an toàn, nơi lưu trú, và nơi trú ẩn cho phụ nữ	<ul style="list-style-type: none">Cung cấp nơi lưu trú khẩn cấp an toàn và bảo đảm an ninh cho đến khi mối đe dọa trực tiếp đã được loại bỏ.Bảo đảm có các biện pháp an ninh, bao gồm:<ul style="list-style-type: none">Địa điểm bí mật. (nếu có thể được)Nhân viên an ninh.Hệ thống an ninh.Bảo đảm có quy tắc tiếp cận đối với người ra vào nơi lưu trú an toàn.Đáp ứng miễn phí các nhu cầu ăn ở.Bảo đảm có quy tắc đối với trẻ em không có người đi cùng, bao gồm hình thức chăm sóc thay thế trong dài hạn khi cần thiết và nếu thích hợp, phù hợp với luật pháp hiện hành của quốc gia và các tiêu chuẩn quốc tế.Bảo đảm rằng nơi lưu trú dễ tiếp cận đối với phụ nữ và trẻ em gái khuyết tật.
4.2 Có trách nhiệm	<ul style="list-style-type: none">Cung cấp không gian trong phạm vi nơi cư trú đảm bảo sự riêng tư và bí mật cho phụ nữ và trẻ em gái.Bảo đảm rằng nơi lưu trú đáp ứng những nhu cầu của trẻ em và thân thiện với trẻ em.Cung cấp bản đánh giá về những nhu cầu cấp thiết.Xây dựng kế hoạch hỗ trợ riêng cho mỗi phụ nữ/trẻ em, trên cơ sở tham vấn ý kiến của họ.

DỊCH VỤ THIẾT YẾU: 5. HỖ TRỢ VẬT CHẤT VÀ TÀI CHÍNH

Trong giai đoạn khủng hoảng cấp bách, cần giả định rằng phụ nữ và trẻ em gái không có hoặc có rất ít khả năng tiếp cận nguồn lực vật chất. Hỗ trợ vật chất và tài chính bao gồm sự hỗ trợ và nguồn lực cho phép tiếp cận thông tin và tư vấn về khủng hoảng, nơi lưu trú an toàn và thực phẩm.

YẾU TỐ CỐT LÕI	HƯỚNG DẪN
5.1 Sẵn có	<ul style="list-style-type: none">Hỗ trợ tiếp cận những dịch vụ đáp ứng nhu cầu cơ bản cấp thiết của cá nhân mỗi phụ nữ và trẻ em gái, bao gồm di chuyển khẩn cấp, thực phẩm, nơi lưu trú an toàn miễn phí.Bảo đảm rằng sự hỗ trợ đáp ứng nhu cầu của từng trẻ em.Cung cấp hỗ trợ vật chất và phi tài chính như vật dụng cá nhân và chăm sóc sức khoẻ cơ bản.Tạo điều kiện tiếp cận an sinh xã hội như trợ cấp tiền mặt nếu có, và có thể tiếp cận trong thời gian ngắn.
5.2 Dễ tiếp cận	<ul style="list-style-type: none">Bảo đảm có những cách thức cho phép phụ nữ và trẻ em gái tiếp cận hỗ trợ vật chất và tài chính một cách an toàn.

DỊCH VỤ THIẾT YẾU: 6. LÀM MỚI, KHÔI PHỤC VÀ THAY THẾ GIẤY TỜ TÙY THÂN

Giấy tờ tùy thân bao gồm những giấy tờ mà phụ nữ và trẻ em gái cần có để có thể đi lại, duy trì hoặc tìm việc làm, tiếp cận phúc lợi và các dịch vụ xã hội khác của chính phủ, tiếp cận tài khoản ngân hàng, v.v. Nhiều phụ nữ và trẻ em gái trải qua bạo lực phải bỏ trốn, không thể mang theo những giấy tờ này, do đó, để được an toàn, có thể cần làm mới, khôi phục hoặc thay thế giấy tờ tùy thân cho họ.

YẾU TỐ CỐT LÕI	HƯỚNG DẪN
6.1 Sẵn có	<ul style="list-style-type: none">Hỗ trợ phụ nữ và trẻ em gái làm mới hoặc khôi phục giấy tờ tùy thân phù hợp với quy định pháp luật của địa phương hoặc quy tắc quốc tế khi cần thiết.Liên hệ với dịch vụ ngoại giao/lãnh sự thích hợp khi cần thiết.Hỗ trợ miễn phí việc làm mới, khôi phục và thay thế giấy tờ tùy thân.

DỊCH VỤ THIẾT YẾU: 7. THÔNG TIN, TƯ VẤN VÀ ĐẠI DIỆN VỀ PHÁP LÝ VÀ QUYỀN TRONG CÁC HỆ THỐNG PHÁP LÝ ĐA KÊNH

Nhiều phụ nữ và trẻ em gái có thể có hiểu biết hạn chế về quyền và những lựa chọn mà họ có. Thông tin chính xác và kịp thời về các vấn đề như ly hôn/luật gia đình, quyền nuôi con, giám hộ, tình trạng nhập cư và hỗ trợ trong việc định hướng những ứng phó tư pháp và hành pháp có vai trò quan trọng trong việc bảo đảm an toàn của phụ nữ và trẻ em gái.

YẾU TỐ CỐT LÕI	HƯỚNG DẪN
7.1 Sẵn có	<ul style="list-style-type: none">Cung cấp thông tin cho phụ nữ và trẻ em gái về quyền của họ.Cung cấp thông tin chính xác và rõ ràng về:<ul style="list-style-type: none">Các biện pháp an ninh sẵn có có thể ngăn ngừa bạo lực do thủ phạm bị cáo buộc gây ra.Thủ tục và lộ trình thời gian liên quan đến giải pháp tư pháp truyền thống hoặc giải pháp tư pháp của nhà nước.Sự hỗ trợ khi tiến trình pháp lý chính thức hoặc biện pháp khắc phục được khởi động.Đảm bảo thông tin và việc tư vấn bao gồm việc chuyển gửi/giới thiệu tới các dịch vụ thiết yếu được thống nhất và có sự đồng thuận của phụ nữ/trẻ em gái.Cung cấp miễn phí thông tin pháp lý và thông tin về các quyền, tư vấn và đại diện.Vận động và đại diện pháp lý cho phụ nữ và trẻ em gái, khi họ lựa chọn như vậy.Ghi lại toàn bộ nội dung tư vấn pháp lý để hỗ trợ phụ nữ và trẻ em gái trong những hành động tiếp theo của họ.
7.2 Dễ tiếp cận	<ul style="list-style-type: none">Cung cấp thông tin, tư vấn và đại diện một cách kịp thời về các lựa chọn để hỗ trợ bảo đảm an toàn ngay lập tức cho phụ nữ và trẻ em gái, ví dụ như lệnh cấm thủ phạm đến gần.Cung cấp thông tin bằng văn bản (và bằng ngôn ngữ mà phụ nữ/trẻ em gái có thể hiểu được), bằng lời nói và/hoặc bằng hình thức mà người đó quen thuộc.Cung cấp thông tin và tư vấn phù hợp với sự sẵn sàng của phụ nữ và trẻ em gái, nghĩa là vào thời gian và ở địa điểm phù hợp với phụ nữ/trẻ em gái.

DỊCH VỤ THIẾT YẾU: 8. HỖ TRỢ VÀ TƯ VẤN TÂM LÝ – XÃ HỘI

Tư vấn của chuyên gia có thể giúp cải thiện một cách đáng kể sức khỏe của phụ nữ và trẻ em gái, qua đó cải thiện khả năng tiếp cận giáo dục và việc làm của họ

YẾU TỐ CỐT LÕI	HƯỚNG DẪN
8.1 Tư vấn cá nhân và theo nhóm	<ul style="list-style-type: none">Cung cấp dịch vụ tư vấn cá nhân và theo nhóm tùy theo điều kiện cho phù hợp, thực hiện bởi chuyên gia được đào tạo chuyên sâu về tư vấn cho phụ nữ và trẻ em gái bị bạo lực.Bảo đảm rằng phụ nữ và trẻ em gái được tiếp cận đủ số lượng tối thiểu các buổi tư vấn/hỗ trợ.Cần nhắc cung cấp hỗ trợ theo nhóm đồng đẳng.Bảo đảm rằng việc tư vấn dựa trên thông tin về trải nghiệm bạo lực.Bảo đảm rằng việc tư vấn dựa trên nguyên tắc của quyền con người và nhạy cảm về văn hoá.
8.2 Sẵn có	<ul style="list-style-type: none">Cung cấp dịch vụ hỗ trợ/tư vấn miễn phí.Cung cấp lựa chọn di chuyển để hỗ trợ phụ nữ trong việc tham gia các buổi tư vấn.Cung cấp dịch vụ tư vấn vào thời gian thích hợp với phụ nữ/trẻ em gái.

DỊCH VỤ THIẾT YẾU: 9. THỰC HIỆN HỖ TRỢ LẤY PHỤ NỮ LÀM TRUNG TÂM

Việc định hướng các dịch vụ, lựa chọn và quyết định có thể là một việc khó khăn, làm nản chí phụ nữ và trẻ em gái bị bạo lực do bạn tình hoặc bạo lực tình dục không phải do bạn tình gây ra. Sự hỗ trợ chuyên nghiệp của các nhân viên được đào tạo có thể giúp phụ nữ và trẻ em gái tiếp cận những dịch vụ phù hợp nhất và đưa ra những quyết định trên cơ sở có đủ thông tin mà sẽ mang lại cơ hội tốt nhất để họ có thể bảo đảm an toàn cho bản thân, tăng quyền năng cho họ và giúp họ thực hiện các quyền của mình.

YẾU TỐ CỐT LÕI	HƯỚNG DẪN
9.1 Sẵn có	<ul style="list-style-type: none">• Bảo đảm rằng sự hỗ trợ lấy phụ nữ và trẻ em làm trung tâm luôn sẵn có cho phụ nữ và trẻ em gái trong suốt quá trình tham gia vào hệ thống.• Bảo đảm rằng nhân viên được đào tạo để thay mặt và đại diện cho lợi ích của phụ nữ và trẻ em gái.• Bảo đảm rằng nhân viên tôn trọng mong muốn mà phụ nữ và trẻ em gái thể hiện ra và quyết định của họ.• Bảo đảm rằng mọi việc đại diện cho phụ nữ và trẻ em gái được thực hiện với sự đồng thuận rõ ràng và trên cơ sở có đủ thông tin cho phụ nữ và trẻ em gái.

DỊCH VỤ THIẾT YẾU: 10. DỊCH VỤ DÀNH CHO MỌI TRẺ EM BỊ ẢNH HƯỞNG BỞI BẠO LỰC

Ảnh hưởng của việc trải nghiệm bạo lực một cách trực tiếp hoặc gián tiếp có thể có tác động huỷ hoại đối với trẻ em. Trẻ em có quyền tiếp cận các dịch vụ phù hợp, nhạy cảm và thân thiện với trẻ em.

YẾU TỐ CỐT LÕI	HƯỚNG DẪN
10.1 Sẵn có	<ul style="list-style-type: none">• Cung cấp tư vấn dựa trên quyền và lấy trẻ em làm trung tâm và hỗ trợ tâm lý-xã hội.• Bảo đảm có kế hoạch chăm sóc riêng cho mỗi trẻ em.• Cung cấp miễn phí dịch vụ cho trẻ em.• Trợ giúp tiếp cận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp và chăm sóc thay thế lâu dài, nếu cần thiết, dù có hoặc không có cha mẹ/người chăm sóc, phù hợp với Hướng dẫn về dịch vụ chăm sóc thay thế cho trẻ em.• Trợ giúp tiếp cận dịch vụ đại diện cho trẻ em, khi cần thiết, ví dụ như người giám hộ (theo pháp luật) nếu trẻ em không có người lớn đi cùng.• Bảo đảm việc chuyển gửi kịp thời và trợ giúp cho các dịch vụ thiết yếu, ví dụ như bảo vệ trẻ em để giải quyết các vấn đề liên quan đến giám hộ, chăm sóc sức khỏe và giáo dục.
10.2 Dễ tiếp cận	<ul style="list-style-type: none">• Cung cấp các dịch vụ phù hợp, nhạy cảm, thân thiện với trẻ em và phù hợp với các tiêu chuẩn quốc tế.• Đảm bảo nhân viên được tập huấn về các thủ tục có sự nhạy cảm và thân thiện với trẻ em.

DỊCH VỤ THIẾT YẾU: 11. THÔNG TIN CHO CỘNG ĐỒNG, GIÁO DỤC VÀ KHUYẾN KHÍCH SỰ THAM GIA CỦA CỘNG ĐỒNG

Các tổ chức xã hội dân sự, các nhóm phụ nữ, lãnh đạo cộng đồng và lãnh đạo tôn giáo thường đóng vai trò chủ chốt trong việc huy động nỗ lực của cộng đồng nhằm nâng cao nhận thức về sự phổ biến của bạo lực với phụ nữ và trẻ em gái, cũng như vai trò của cộng đồng trong việc ngăn ngừa bạo lực.

YẾU TỐ CỐT LÕI	HƯỚNG DẪN
11.1 Thông tin cho cộng đồng	<ul style="list-style-type: none"> • Bảo đảm rằng thông tin cho cộng đồng bao gồm thông tin về quyền của phụ nữ và trẻ em gái và những dịch vụ sẵn có để hỗ trợ họ. • Ít nhất thì thông tin cho cộng đồng cần chỉ rõ: <ul style="list-style-type: none"> • Có thể tìm trợ giúp ở đâu. • Những dịch vụ nào có sẵn và làm thế nào để tiếp cận được các dịch vụ này. • Có thể trông đợi gì, bao gồm vai trò, trách nhiệm, sự bảo mật. • Bảo đảm rằng thông tin cho cộng đồng được xây dựng và phổ biến dưới nhiều hình thức khác nhau, ở nhiều nơi khác nhau và theo cách thức nhạy cảm và phù hợp với văn hóa. Ví dụ, thông tin cần: <ul style="list-style-type: none"> • Sẵn có bằng ngôn ngữ địa phương. • Có cả phần trình bày bằng hình ảnh.
11.2 Giáo dục và huy động cộng đồng	<ul style="list-style-type: none"> • Bảo đảm rằng việc giáo dục cộng đồng được thực hiện thường xuyên và chính xác. • Bảo đảm rằng việc giáo dục cộng đồng bao gồm thông tin về quyền của phụ nữ và trẻ em gái • Hướng tới các nhóm đối tượng cụ thể như lãnh đạo cộng đồng/lãnh đạo tôn giáo và người cao tuổi để hỗ trợ việc cung cấp dịch vụ. • Có các đào tạo phù hợp cho những nam giới vận động cho quyền con người của phụ nữ để họ đóng vai trò hình mẫu và vai trò hỗ trợ. • Phối hợp với gia đình để bảo đảm sự hỗ trợ và tiếp cận các dịch vụ cho phụ nữ và trẻ em gái • Phối hợp với các hội ở địa phương, giới truyền thông, trường học, câu lạc bộ thể thao ở cộng đồng để xây dựng các thông điệp giáo dục cộng đồng và chiến lược phổ biến những thông điệp đó. • Xây dựng những quy tắc rõ ràng để hỗ trợ cho sự an toàn của phụ nữ khi họ có thể được báo chí liên lạc để kể lại câu chuyện của mình.
11.3 Khuyến khích sự tham gia của cộng đồng	<ul style="list-style-type: none"> • Các dịch vụ cần xác định những nhóm khó tiếp cận và dễ bị tổn thương, và tìm hiểu nhu cầu cụ thể của họ. • Xây dựng thông tin cho cộng đồng và giáo dục cộng đồng phù hợp với nhu cầu cụ thể của các nhóm khó tiếp cận, dễ bị tổn thương và yếu thế. • Chuyển tải thông tin cho cộng đồng và giáo dục cộng đồng theo cách thức phù hợp với các nhóm khó tiếp cận, dễ bị tổn thương và yếu thế.

DỊCH VỤ THIẾT YẾU: 12. HỖ TRỢ ĐỂ ĐỘC LẬP, PHỤC HỒI VÀ TỰ CHỦ VỀ KINH TẾ

Trải nghiệm bạo lực để lại hậu quả lâu dài về sức khỏe và an sinh của phụ nữ và trẻ em gái, và có ảnh hưởng lớn đến khả năng tham gia một cách đầy đủ vào xã hội. Phụ nữ và trẻ em gái có thể cần được hỗ trợ trong dài hạn để giúp cho quá trình phục hồi và giúp họ có được một cuộc sống tốt đẹp.

YẾU TỐ CỐT LÕI	HƯỚNG DẪN
12.1 Sẵn có	<ul style="list-style-type: none"> • Cung cấp sự hỗ trợ lâu dài để phục hồi toàn diện trong thời gian tối thiểu 6 tháng. • Trợ giúp tiếp cận hỗ trợ về thu nhập và bảo vệ xã hội khi cần thiết. • Trợ giúp tiếp cận dịch vụ dạy nghề. • Cung cấp khả năng tiếp cận các cơ hội tạo thu nhập như đầu tư ban đầu cho việc khởi nghiệp kinh doanh.
12.2 Dễ tiếp cận	<ul style="list-style-type: none"> • Hỗ trợ phụ nữ và trẻ em gái tái hòa nhập một cách an toàn với cộng đồng, khi phù hợp, tùy theo nguyện vọng và nhu cầu của họ.

3.2

HƯỚNG DẪN VỀ NHỮNG YẾU TỐ NỀN TẢNG CỦA CÁC DỊCH VỤ XÃ HỘI THIẾT YẾU

CHUYỂN GỬI	
Mô tả	Tiêu chuẩn
<p>Lộ trình chuyển tuyến giúp cho phụ nữ và trẻ em gái nhận được dịch vụ hỗ trợ phù hợp một cách kịp thời.</p> <p>Quá trình chuyển tuyến cần tích hợp các tiêu chuẩn trên cơ sở có sự đồng thuận.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Các dịch vụ có những quy tắc và sự thống nhất về quy trình chuyển tuyến với các dịch vụ xã hội, y tế và tư pháp có liên quan, bao gồm trách nhiệm rõ ràng của mỗi dịch vụ.• Các thủ tục về chia sẻ thông tin giữa các dịch vụ phải nhất quán, nhân viên của các cơ quan hiểu biết thủ tục đó và thủ tục được thông tin một cách rõ ràng cho phụ nữ và trẻ em gái.• Các dịch vụ có cơ chế điều phối và theo dõi hiệu quả quá trình chuyển gửi.• Các dịch vụ chuyển gửi đến dịch vụ dành riêng cho trẻ em nếu cần thiết và phù hợp.
ĐÁNH GIÁ VÀ QUẢN LÝ RỦI RO	
Mô tả	Tiêu chuẩn
<p>Phụ nữ và trẻ em gái phải đối mặt với nhiều rủi ro đối với sự an toàn trước mắt và lâu dài của họ. Những rủi ro này sẽ tùy thuộc vào hoàn cảnh cụ thể của mỗi phụ nữ và trẻ em gái.</p> <p>Đánh giá và quản lý rủi ro có thể giúp làm giảm mức độ rủi ro. Thực hành tốt nhất về đánh giá và quản lý rủi ro bao gồm cách tiếp cận thống nhất và có sự điều phối bên trong và giữa các hệ thống dịch vụ xã hội, y tế và tư pháp.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Các dịch vụ sử dụng các công cụ đánh giá và quản lý rủi ro được xây dựng riêng để ứng phó với bạo lực do chồng/bạn tình và bạo lực tình dục do người không phải là chồng/ bạn tình gây ra.• Các dịch vụ đánh giá một cách thường xuyên và thống nhất về rủi ro cá nhân của mỗi phụ nữ và trẻ em gái.• Các dịch vụ sử dụng những lựa chọn quản lý rủi ro, giải pháp và biện pháp an toàn để hỗ trợ cho sự an toàn của phụ nữ và trẻ em gái.• Phụ nữ và trẻ em gái nhận được một kế hoạch dành riêng cho cá nhân, dựa trên những điểm mạnh, bao gồm những chiến lược để quản lý rủi ro.• Các dịch vụ phối hợp với các cơ quan khác bao gồm các dịch vụ tư pháp và y tế để điều phối những cách tiếp cận và quản lý rủi ro khác nhau.
NHÂN VIÊN ĐƯỢC ĐÀO TẠO PHÙ HỢP VÀ PHÁT TRIỂN ĐỘI NGŨ	
Mô tả	Tiêu chuẩn
<p>Nhân viên được trả lương và nhân viên tình nguyện thể hiện được sự nguyên cần có các kỹ năng và kiến thức chuyên môn để ứng phó một cách hợp lý với các trường hợp phụ nữ và trẻ em gái bị bạo lực.</p> <p>Các nhân viên đặt ra yêu cầu về cơ hội xây dựng kỹ năng và chuyên môn để đảm bảo các kỹ năng và kiến thức của mình là cập nhật.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Nhân viên được trả lương và nhân viên tình nguyện thể hiện được sự hiểu biết về tỷ lệ, bản chất, và nguyên nhân của bạo lực đối với phụ nữ và trẻ em gái.• Nhân viên được trả lương và nhân viên tình nguyện thể hiện được sự hiểu biết và kinh nghiệm trong việc có các ứng phó dựa trên những 'kinh nghiệm tốt' trong việc ứng phó đối với phụ nữ và trẻ em gái bị bạo lực.• Nhân viên được trả lương và nhân viên tình nguyện thể hiện được sự hiểu biết về các biện pháp ứng phó nhạy cảm với trẻ em và phù hợp đối với trẻ em bị bạo lực.• Nhân viên được trả lương và nhân viên tình nguyện được sự hướng dẫn và đào tạo cũng như thường xuyên được nâng cao chuyên môn.• Nhân viên được trả lương và nhân viên tình nguyện nhận được sự hỗ trợ và giám sát một cách thường xuyên.• Các chương trình đào tạo bao gồm các mô-đun về việc tự chăm sóc bản thân cho nhân viên và tình nguyện viên.• Các dịch vụ cung tạo ra môi trường làm việc tôn trọng, hỗ trợ và an toàn.

ĐIỀU PHỐI VÀ TRÁCH NHIỆM GIẢI TRÌNH CỦA HỆ THỐNG

Mô tả	Tiêu chuẩn
<p>Một cách tiếp cận xuyên suốt, đa ngành hoặc đa kênh đối với việc cung cấp dịch vụ tập hợp một loạt các ngành dịch vụ và tổ chức có những mục tiêu chung trong việc cung cấp các ứng phó có sự điều phối tốt hơn đối với bạo lực với phụ nữ và bảo vệ trẻ em.</p> <p>Các dịch vụ xã hội cần phối hợp với các dịch vụ y tế và tư pháp để cung cấp các ứng phó có chất lượng cho phụ nữ và trẻ em gái. Các dịch vụ xã hội có trách nhiệm và cần giải trình với hệ thống dịch vụ lớn hơn này.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Các dịch vụ hoạt động trên cơ sở phối hợp, hỗ trợ lẫn nhau và song song với các dịch vụ xã hội, y tế, tư pháp và hành pháp.• Các dịch vụ xây dựng và thường xuyên rà soát các quy tắc, bản ghi nhớ và thoả thuận ghi rõ vai trò và trách nhiệm của mỗi cơ quan.• Các dịch vụ tìm kiếm sự tham gia của các dịch vụ xã hội khác, các cơ quan y tế và tư pháp trong việc xây dựng đội ngũ và đào tạo, cũng như giám sát và đánh giá các hoạt động.• Tài liệu hóa các dịch vụ và vận động cho các quyền của phụ nữ và trẻ em gái, cũng như cải thiện mang tính hệ thống và nâng cao trách nhiệm giải trình.

CHƯƠNG 4.

CÔNG CỤ VÀ TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tránh xa Bạo lực: Hướng dẫn Thành lập và Vận hành Nơi trú ẩn an toàn cho Phụ nữ, 2004, Văn phòng điều phối WAVE, Mạng lưới nhà tạm trú dành cho phụ nữ Áo, Vienna

Trung tâm chăm sóc trẻ em ở Scotland, *Hướng về phía trước: Thực hiện Hướng dẫn về Chăm sóc Thay thế cho Trẻ em 2012*, http://www.unicef.org/protection/files/Moving_Forward_Implementing_the_Guidelines_English.pdf

Trung tâm Tham vấn về Y tế và Các chủ đề liên quan (2012): *Hướng dẫn đạo đức về Tư vấn cho Phụ nữ Đối mặt với Bạo lực Gia đình. Ấn Độ.*

Phòng Phát triển Xã hội, Cộng hòa Nam Phi (2008): *'Nơi trú ẩn an toàn cho Nạn nhân của Bạo lực Gia đình: trong Tiêu chuẩn Tối thiểu về Cung cấp dịch vụ trong Trao quyền cho Nạn nhân.*

Thiết lập quy trình vận hành chuẩn về bạo lực trên cơ sở giới cho đáp ứng phòng ngừa đa ngành và liên cơ quan, và ứng phó 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-Inter-organisational-Prevention-and-Response-to-Gender-based-Violence-in-Humanitarian-Settings-ENGLISH.doc>

Hiệp hội chính quyền địa phương, Tổ chức Women's Aid và các cộng sự. (UK): Tiêu chuẩn và Dịch vụ' trong Tâm nhìn về Dịch vụ cho Trẻ em và Thanh niên chịu ảnh hưởng của Bạo lực Gia đình (tr.13)

UN Women, Trung tâm Kiến thức Trực tuyến về Xoá bỏ Bạo lực với Phụ nữ và Trẻ em gái <http://www.endvawnow.org/en/>





HỢP PHẦN 5

ĐIỀU PHỐI VÀ QUẢN TRỊ ĐIỀU PHỐI

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

Những yếu tố cốt lõi và Hướng dẫn về chất lượng





HỢP PHẦN 5

Điều phối và quản trị điều phối

Gói dịch vụ thiết yếu bao gồm 5 hợp phần

Hợp phần 1. Tổng quan và Giới thiệu	Hợp phần 2. Y tế	Hợp phần 3. Tư pháp và Hành pháp	Hợp phần 4. Dịch vụ xã hội	Hợp phần 5. Điều phối và quản trị điều phối
<p>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 điều phối thiết yếu</p> <p>3.1. Hướng dẫn công tác điều phối và quản trị điều phối các dịch vụ thiết yếu ở cấp quốc gia 3.2. Hướng dẫn điều phối và quản trị điều phối các dịch vụ thiết yếu ở cấp địa phương</p>
<p>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>

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

CHƯƠNG 2. KHUÔN KHỔ GÓI DỊCH VỤ THIẾT YẾU	11
--	-----------

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

CHƯƠNG 4. CÔNG CỤ VÀ TÀI LIỆU THAM KHẢO	20
--	-----------

CHƯƠNG 1.

GIỚI THIỆU

1.1 GIỚI THIỆU

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

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

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

1.2 MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI

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

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

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

Điều phối và quản trị điều phối

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

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

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

1.3 NGÔN NGỮ VÀ THUẬT NGỮ

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4. Sdd, đoạn 128

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

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

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

-
5. Báo cáo nghiên cứu của Tổng Thư ký Liên Hợp quốc, chú thích số 1 đã dẫn ở trên, lưu ý về những tranh luận đang tiếp diễn xung quanh việc sử dụng thuật ngữ ‘nạn nhân’ và ‘người trải qua bạo lực’. Một số người cho rằng “nên tránh sử dụng thuật ngữ ‘nạn nhân’ vì nó ám chỉ sự thụ động, yếu ớt và dễ bị tổn thương cố hữu, và không thừa nhận thực tế về sự kiên cường và vai trò tác nhân của phụ nữ. Một số người khác cho rằng việc sử dụng thuật ngữ “người trải qua bạo lực” là có vấn đề vì nó phủ nhận cảm giác bị ngược đãi mà những phụ nữ là đối tượng của bạo lực phải trải qua”. Do đó, các hướng dẫn này sử dụng thuật ngữ “nạn nhân/ người bị bạo lực”.
 6. Tuyên bố về Xóa bỏ Bạo lực với Phụ nữ, Điều 1, [http://www.unhcr.ch/huridocda/huridoca.nsf/\(Symbol\)/A.RES.48.104.En?Opendocument](http://www.unhcr.ch/huridocda/huridoca.nsf/(Symbol)/A.RES.48.104.En?Opendocument).

1.4

TẦM QUAN TRỌNG CỦA ĐIỀU PHỐI VÀ QUẢN TRỊ

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

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

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

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

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

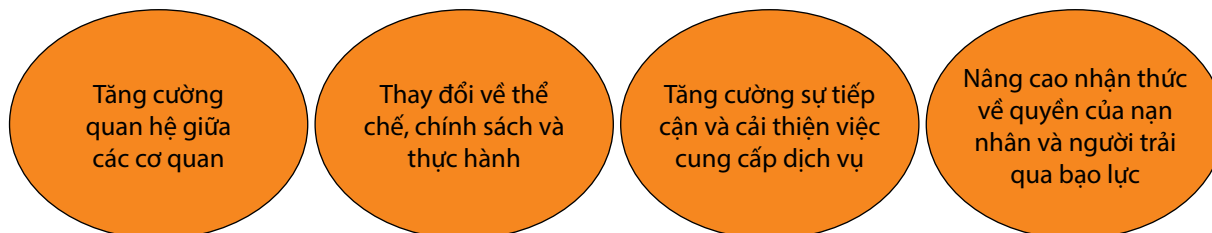
chuyên viên được hỗ trợ bởi công việc của các cơ quan và chuyên viên khác. Việc điều phối với các ngành khác giúp tăng cường khả năng của hệ thống tư pháp hình sự để buộc thủ phạm có trách nhiệm. Những quy tắc được chia sẻ bảo đảm sự giao tiếp minh bạch và có cơ chế trách nhiệm giải trình giữa các cơ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

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

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

1.5

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



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

CHƯƠNG 2.

KHUÔN KHỔ GÓI DỊCH VỤ THIẾT YẾU

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

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

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

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

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

Điều phối và quản trị điều phối

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

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

CHƯƠNG 3.

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

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

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

3.1

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.2

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

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

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

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

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

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

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

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

CHƯƠNG 4.

CÔNG CỤ VÀ TÀI LIỆU THAM KHẢO

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

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

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

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





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 hàng 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 quốc gia 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, toà 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 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
1. Xác định cơ quan chịu trách nhiệm thực hiện	<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.
2. Tiến hành đánh giá	<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, số 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. <i>Về Hướng dẫn, xem Số tay hướng dẫn lập kế hoạch hành động quốc gia của UN Women và Trung tâm tri thức trực tuyến về chấm dứt bạo lực với phụ nữ.</i> ✓ 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 <i>Về hướng dẫn tiến hành đánh giá giới trong hệ thống tư pháp hình sự, tham khảo Công cụ đánh giá về giới của UNODC. Tham khảo 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>
3. Xây dựng và dự trù chi phí cho kế hoạch thực hiện	<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 và 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 (sáp 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 hành 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/>

