الوحدة رقم 6

الدليل التنفيذي

حزمة الخدمات الأساسية للنساء و الفتيات اللاتي يتعرضن للعنف

عناصر الرعاية و المبادئ التوجيهية الخاصة بالجودة

هيئة الأمم المتحدة للمرأة

UNFPA

UNDP

UNODC
United Nations Office on Drugs and Crime

Australian Aid

spanish cooperation

Generalitat de Catalunya
Government of Catalonia

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

الوحدة رقم 6

الدليل التنفيذي

تضم حزمة الخدمات الأساسية* الوحدات التالية

الوحدة رقم 1. نظرة عامة ومقدمة	الوحدة 2. الصحة	الوحدة 3. العدالة والشرطة	الوحدة رقم 4. الخدمات الاجتماعية	الوحدة رقم 5. التنسيق وحوكمته	الوحدة رقم 6. الدليل التنفيذي
الفصل 1: **مقدمة إلى حزمة الخدمات الأساسية** 1.1 مقدمة 1.2 السياق 1.3 الغرض والنطاق 1.4 اللغة والمصطلحات	**الفصل 1:** **مقدمة إلى الخدمات الصحية الأساسية** 1.1 مقدمة 1.2 الغرض والنطاق 1.3 اللغة والمصطلحات	**الفصل 1:** **مقدمة إلى خدمات العدالة الأساسية والشرطة** 1.1 مقدمة 1.2 الغرض والنطاق 1.3 اللغة والمصطلحات	**الفصل 1:** **مقدمة إلى الخدمات الاجتماعية الأساسية** 1.1 مقدمة 1.2 الغرض والنطاق 1.3 اللغة والمصطلحات	**الفصل 1:** **مقدمة إلى إجراءات التنسيق وحوكمة التنسيق** 1.1 مقدمة 1.2 الغرض والنطاق 1.3 اللغة والمصطلحات	**الفصل 1:** **مقدمة إلى حزمة الخدمات الأساسية** 1.1 مقدمة 1.2 السياق 1.3 الغرض والنطاق 1.4 الهيكل العام للدليل التنفيذي 1.5 اللغة والمصطلحات
الفصل 2 **المبادئ المشتركة والخصائص والعناصر التأسيسية** 2.1 الإطار الإجمالي 2.2 الخصائص المشتركة للخدمات الأساسية عالية الجودة 2.3 عناصر تأسيسية	**الفصل 2** **إطار حزمة الخدمات الأساسية** 2.1 الإطار الإجمالي 2.2 الخصائص الفريدة للإطار المحدد للخدمات الصحية الأساسية	**الفصل 2** **إطار حزمة الخدمات الأساسية** 2.1 الإطار الإجمالي 2.2 الخصائص الفريدة للإطار المحدد لخدمات العدالة والشرطة الأساسية	**الفصل 2** **إطار حزمة الخدمات الأساسية** 2.1 الإطار الإجمالي 2.2 الخصائص الفريدة للإطار المحدد للخدمات الاجتماعية الأساسية	**الفصل 2** **إطار حزمة الخدمات الأساسية** 2.1 الإطار الإجمالي	**الفصل 2** **الجزء الأول من الدليل التنفيذي: بيئة تمكينية لدعم التنفيذ** 1. الأطر التشريعية والقانونية الشاملة 2. السياسات والممارسات المستجيبة للاعتبارات النوع الإجتماعي 3. الموارد والتمويل 4. التدريب وتطوير القدرات 5. الحكم والرقابة والمساءلة 6. الرصد والتقييم
الفصل 3 **كيفية استخدام هذه الأداة** 3.1 إطار المبادئ التوجيهية للخدمات الأساسية	**الفصل 3** **المبادئ التوجيهية للخدمات الصحة الأساسية**	**الفصل 3** **المبادئ التوجيهية لخدمات العدالة والشرطة الأساسية**	**الفصل 3** **المبادئ التوجيهية للخدمات الاجتماعية الأساسية**	**الفصل 3** **المبادئ التوجيهية لإجراءات التنسيق وحوكمة التنسيق** 3.1 المبادئ التوجيهية للتنسيق وحوكمة التنسيق للخدمات الأساسية على المستوى الوطني 3.2 المبادئ التوجيهية للتنسيق وحوكمة التنسيق للخدمات الأساسية على المستوى المحلي.	**الجزء الثاني: عملية التنفيذ** 1. تحديد الجهة المسؤولة عن التنفيذ 2. إجراء التقييم 3. وضع خطة التنفيذ وحساب تكاليفها 4. رصد التنفيذ وتقييمه 5. دورة المراجعة ومواءمة خطة التنفيذ
الفصل 4 **الأدوات والموارد**	**الفصل 4** **الأدوات والموارد**	**الفصل 4** **الأدوات والموارد**	**الفصل 4** **الأدوات والموارد**	**الفصل 4** **الأدوات والموارد**	**الفصل 4** الملاحق

يعد هذا الدليل التنفيذي منتجًا من منتجات حزمة الخدمات الأساسية للنساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف: العناصر الأساسية والمبادئ التوجيهية الخاصة بالجودة. يعد الدليل وحدة تنفيذ مصاحبة الغرض منها مساعدة البلدان في بدء تنفيذ المبادئ التوجيهية للخدمات الأساسية على المستوى القطري. كما يقصد منه إحراز التقدم على صعيد دمج المبادئ التوجيهية في تقديم الخدمة بناءً على الخصوصيات والسياقات المحلية. يتضمن الدليل ملحقًا يحتوي على قوائم مرجعية لأدوات دعم محددة لكل قطاع خدمي: الصحة والعدالة والشرطة والخدمات الاجتماعية والتنسيق وحوكمة التنسيق.

شكر وتقدير

لم يكن من الممكن وضع هذه المبادئ التوجيهية إلا بفضل:

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

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

الجهات المانحة الرئيسية لبرنامج الأمم المتحدة المشترك بشأن الخدمات الأساسية للنساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف، وحكومتي أستراليا وإسبانيا وحكومة إقليم الباسك المتمتعة بالحكم الذاتي.

الالتزام المستمر لمنظومة الأمم المتحدة بوضع البرامج والإجراءات اللازمة لمكافحة اعنف ضد المرأة. أسهمت وكالات الأمم المتحدة المشاركة في دعم تطوير هذا الدليل التنفيذي، وفي وحدة التنفيذ المرافقة بعنوان حزمة الخدمات الأساسية للنساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف: عناصر الرعاية والمبادئ التوجيهية الخاصة بالجودة بوقتها ومعرفتها لضمان استمرارنا في تحسين تقديم الخدمات للنساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف. نتوجه بالشكر إلى ممثلي الوكالات الوكالات التالية لالتزامهم ومساهماتهم: كاليوب مينغيرو، وكارولين مينا، وتانيا فرحة (هيئة الأمم المتحدة للمرأة)، ولويس مورا، وأوبالا ديفي (صندوق الأمم المتحدة للسكان)، وكلوديا باروني، وسفين بفيفر (مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة)، وكلوديا غارسيا - مورينو، وأفني أمين (منظمة الصحة العالمية)، بالإضافة إلى المشاركة والمساهمات من الزملاء من الأقسام الأخرى في شعبة السياسات بالمقر الرئيسي في هيئة الأمم المتحدة للمرأة، وديبجو أنتوني (برنامج الأمم المتحدة الإنمائي) وكاثرين روبرتسون (مؤسسة آسيا).

المستشارون الذين ساعدوا في تطوير الدليل، السيدة هيلين روبينشتاين، نائبة المدير، الحقوق العالمية للمرأة، والسيدة إيلين سكينيدر، كبيرة المساعدين، المركز الدولي لإصلاح القانون الجنائي وسياسة العدالة الجنائية والسيدة شيريل توماس، المدير التنفيذي لمنظمة الحقوق العالمية للمرأة.

جدول المحتويات

الفصل رقم 1. مقدمة إلى الدليل التنفيذي 6

1.1 مقدمة 6

1.2 السياق 8

1.3 الغرض والنطاق 9

1.4 الهيكل العام لدليل التنفيذ 9

1.5 اللغة والمصطلحات 9

الفصل 2. الدليل التنفيذي 6

الجزء الأول: بيئة تمكينية لدعم التنفيذ 8

1 الأطر التشريعية والقانونية الشاملة 6

2 السياسات والممارسات المستجيبة للنوع الإجتماعي 6

3 الموارد والتمويل 6

4 التدريب وتطوير القدرات 6

5 الحوكمة والرقابة والمساءلة 6

6 الرصد والتقييم 6

الجزء الثاني: عملية التنفيذ 8

1 تحديد الجهة المسؤولة عن التنفيذ 6

2 إجراء التقييم 6

3 وضع خطة تنفيذ وحساب تكاليفها 6

4 رصد التنفيذ وتقييمه 6

5 دورة المراجعة ومواءمة خطة التنفيذ 6

الملاحق أدوات دعم التنفيذ 18

الملحق 1: قائمة المرجعية - الوحدة 2 الصحة 6

الملحق 2: قائمة المرجعية - الوحدة 3 العدالة والشرطة 6

الملحق 3: قائمة المرجعية - الوحدة 4 الخدمات الاجتماعية 6

الملحق 4: قائمة المرجعية - الوحدة 5 التنسيق وحوكمة التنسيق 6

الفصل رقم 1:

مقدمة إلى الدليل التنفيذي

1.1 مقدمة

في عام 2015، أطلق برنامج الأمم المتحدة العالمي المشترك المعني بالخدمات الأساسية للنساء والفتيات المُعرضات للعنف («البرنامج العالمي») حزمة الخدمات الأساسية للنساء والفتيات المعرضات للعنف («حزمة الخدمات الأساسية»). وبوصفها حجر الزاوية في البرنامج العالمي، تحدد حزمة الخدمات الأساسية الخدمات الأشد أهمية لكي تقدمها قطاعات الصحة والخدمات الاجتماعية والشرطة والعدالة، بالإضافة إلى المبادئ التوجيهية الخاصة بالجودة للعناصر الأساسية لكل خدمة من الخدمات الأساسية. كما تتضمن الحزمة أيضًا المبادئ التوجيهية لتنسيق الخدمات الأساسية وعمليات تنسيق الحوكمة وآلياتها. ويتمثل الغرض من الدليل التنفيذي هذا في المساعدة في التنفيذ الإجمالي لهذه الخدمات الأساسية.

يعد نشر حزمة الخدمات الأساسية لتعزيز الوعي أمرًا هامًا، ولكن المعرفة وحدها لن تضمن أن تصبح هذه الخدمات الأساسية ممارسات روتينية. يتطلب التنفيذ الفعّال لحزمة الخدمات الأساسية القبول من مؤسسات الدولة، والتدريب المنتظم لمقدمي الخدمات في مجال الممارسات الجيدة والمساءلة والرصد والمرونة في المواءمة المحلية والتمويل المخصص والكافي والمستدام.

وبالإضافة إلى ذلك، فإن التنفيذ الناجح لحزمة الخدمات الأساسية يتطلب دمجها في السياق الاجتماعي للولاية القضائية. وسوف تحدد هذه العملية كيفية النظر إلى الخدمات الأساسية وفهمها وقبولها كجزء من استجابة الدولة للعنف ضد النساء والفتيات. ومن الأمور الأساسية اللازمة لعملية القبول مشاركة المنظمات غير الحكومية التي تعمل في مجال حقوق المرأة وريادتها.

سوف يُختبر دليل التنفيذ هذا أثناء المرحلة التجريبية لحزمة الخدمات الأساسية في 2017-2018. وسوف يُنقّح كجزء من عملية الرصد والتنقيح المستمرة للبرنامج العالمي.

1.2 السياق

العنف ضد النساء والفتيات منتشر على نطاق واسع، ومنهجي ومترسخ ثقافيًا. وقد وصفه الأمين العام للأمم المتحدة بأنه وصل إلى درجة الوباء.[1] طبقًا للاستعراض العالمي لعام 2013 الذي أجرته منظمة الصحة العالمية، فإن 35 في المائة من النساء على مستوى العالم قد تعرضن لعنف جسدي و/أو جنسي من قِبل الشريك الحميم أو لعنف جنسي من غير الشريك الحميم.[2] يتخذ العنف ضد المرأة العديد من الصور. يعد عنف الشريك الحميم والعنف الجنسي الذي يرتكبه شخص غير شريك من بين أكثر صور العنف ضد النساء والفتيات انتشارًا وتزايدًا في العالم. وبالإضافة إلى ذلك، فإن العنف ضد النساء والفتيات يتضمن الأذى النفسي والعاطفي والإساءة، والتحرش الجنسي، وتشويه/بتر الأعضاء التناسلية الأنثوية، والإساءة الناتجة من الاتهامات بالشعوذة والسحر، والتي يطلق عليها قتل النساء والفتيات بدافع الشرف، وزواج الأطفال القسري والمبكر، والاتجار بالنساء والفتيات، وقتل الأطفال ووأد الإناث وغيرها من الممارسات الضارة. يتضمن مصطلح 'العنف ضد المرأة' العنف ضد الفتيات، وبخاصة الفتيات اللاتي يمكن أن يستفدن من الخدمات الأساسية المنشأة من أجل النساء، طبقًا لما يشير إليه هذا الدليل.

العنف ضد النساء والفتيات له آثار مدمرة وطويلة الأمد على رفاههن وصحتهن وسلامتهن. وهو يخفض قدرتهن على التحصيل التعليمي والإنتاج وله عواقب اقتصادية، تؤثر على إنتاجية المجتمعات والبلدان وتطورها. كما أنه يعيق التنمية المستدامة. وهناك التزام موسّع على المستوى العالمي على مدار العقود الأخيرة بالاستجابة للعنف ضد النساء والفتيات ومنعه. ويؤكد على هذا اعتماد جدول أعمال التنمية المستدامة لعام 2030 وتضمين هدف التنمية المستدامة رقم 5، الغاية 5.2 التي تتعلق بالقضاء على جميع صور العنف ضد النساء والفتيات في المجالين العام والخاص، بالإضافة إلى غايات أهداف التنمية المستدامة الأخرى المتعلقة بالعنف ضد المرأة. ولكن العديد من النساء والفتيات يتاح لهن قدر قليل من الدعم والخدمات التي يمكنها حمايتهن ومساعدتهن في الحفاظ على سلامتهن والتصدي لعواقب التعرض للعنف على المدى القصير والطويل، أو لا يتاح لهن ذلك على الإطلاق. وبالتالي، فإن التزام الحكومة بالتصدي للعنف ضد النساء والفتيات على المستويين الوطني ودون الوطني يعد أمرًا حاسمًا لتحقيق أهداف البرنامج العالمي.

يتطلب الالتزام الدولي بممارسة الحرص الواجب إنشاء تدابير فعالة لمنع حالات العنف ضد المرأة والتحقيق فيها وإقامة الدعوى ضد مرتكبيها.[3] يتضمن هذا الالتزام الاستجابة بفعالية لكل حالة عنف، بالإضافة إلى التصدي للأسباب الهيكلية للعنف وعواقبه. ولتحقيق هذه الأهداف، يجب أن تطور الدول وتحافظ على أطر قانونية وسياسية شاملة، وأنظمة عدالة

1 الأمم المتحدة (2006) دراسة الأمين العام المتعمقة بشأن العنف ضد المرأة A/221/16/dd.1.

2 منظمة الصحة العالمية، التقديرات العالمية والإقليمية للعنف ضد المرأة، صفحة 2 ("تم تضمين النساء البالغات من العمر 15 عامًا فأكثر فقط، للتفرقة بين العنف ضد النساء وبين الانتهاك الجنسي للأطفال" صفحة 12)، تم استرجاعه من خلال الرابط http://apps.who.int/iris/ bitstre am/10665/85239/1/9789241564625_eng.pdf.

3 المادة 4(ج) إعلان القضاء على العنف ضد المرأة A/RES/48/104 (1993)

وشرطة مستجيبة للاعتبارات النوع الإجتماعي وخدمات صحية واجتماعية مناسبة، وأنشطة زيادة الوعي وضمان جودة جميع التدابير.

1.3
الغرض والنطاق

يهدف الدليل التنفيذي إلى تقديم نهج مهيكل لتخطيط وإجراء تنفيذ حزمة الخدمات الأساسية بصورة منهجية. وهو يهدف لدعم الدول في بدء العمل بالمبادئ التوجيهية للجودة، وتنفيذها والنهوض بدمجها في تقديم الخدمة لكل خدمة من الخدمات الأساسية. ويجب أن تتم الجوانب المختلفة من التنفيذ على المستويين الوطني والمحلي. وبالإضافة إلى هذا، يمكن لجهات أخرى استخدام الدليل، مثل وكالات الأمم المتحدة التي وضعت البرنامج العالمي، لتوجيه مساعدتها للبلدان ورصد دمج حزمة الخدمات الأساسية في المجتمعات المحلية، وتحسينها والحفاظ عليها، بناءً على الاحتياجات والظروف المحلية، بالإضافة إلى السياق على المستوى القطري.

ويقدم هذا الدليل إطارًا للتنفيذ الناجح ويحدد الأنشطة الرئيسية التي تسهم فيه. وينطبق على العديد من المؤسسات على المستوى القطري المشاركة في تقديم الخدمات الأساسية للنساء والفتيات المعرضات للعنف، بما في ذلك خدمات الشرطة والعدالة والصحة والخدمات الاجتماعية، والجهات القائمة بالتنسيق والمنظمات غير الحكومية المعنية بحقوق المرأة. ويستهدف الدليل، كما هو الحال بالنسبة لحزمة الخدمات الأساسية، البلدان منخفضة إلى متوسطة الدخل بصفة أساسية. ولكن، يمكن استخدامه ومواءمته لأي بلد، مع النظر بعين الاعتبار إلى الثقافات والنهج التقليدية المختلفة للعدالة والشرطة والصحة والخدمات الاجتماعية والتنسيق.

وتقديرًا لأن دليل التنفيذ هذا مُصمّم لبلدان مختلفة السياقات وسوف يستخدمه مقدمو خدمة مختلفين وقطاعات مختلفة، فقد تم تعريف المفاهيم هنا بصورة عامة ولا يجري التعزيز لنموذج معين. وعلى الرغم من ذلك، فإن منظمات الدولة والمنظمات غير التابعة للدولة مدعوة لاعتماد النهج الشامل والمنسّق ومتعدد القطاعات، والذي ثبت أنه أكثر فعالية في الاستجابة للعنف ضد النساء والفتيات من النهج المتفرّق. يتطلب التنفيذ الناجح للخدمات الأساسية إجراءات على كافة مستويات الحكومة بالإضافة إلى مشاركة منظمات المجتمع المدني. ولهذا السبب، يتضمن الدليل أنشطة تنفيذ على المستويين الوطني والمحلي.

1.4
الهيكل العام للدليل التنفيذي

يعتمد هذا الدليل نهجًا ذا مسارين لتنفيذ حزمة الخدمات الأساسية. وقد وُصِفَ هذان المساران بأنهما 1) البيئة التمكينية، و2) عملية التنفيذ على المستوى المحلي. ويعتمد كل منهما على الآخر ولا يمكن أن يكون أي منهما فعالاً دون الآخر. ورغم أن الخطوات اللازمة لكل مسار محددة سلفًا بتسلسل منطقي، إلا أن تعقيد العملية يعني أنه لا توجد طريقة واحدة صحيحة لتحقيق التنفيذ الناجح. وقد تتم الأنشطة بين المسارين بصورة متزامنة أو متشابكة. وسوف تتقاطع الأنشطة بين الخطوات المختلفة وداخلها. وفي داخل كل خطوة، ستكون هناك حاجة لمعالجة قضايا متعددة، بما في ذلك الخصائص التنفيذية والتمويل والتنسيق بين الوكالات.

يصف الجزء الأول من هذا الدليل العوامل التمكينية الواسعة التي يحتمل أن تؤثر على التنفيذ واستدامة تقديم هذه الخدمات الأساسية في حين يصف الجزء الثاني كيفية تطوير خطة عمل للتنفيذ. وبوصفه أداةً عالمية، فإن هذا الدليل يقدم نظرة عامة على الخطوات الأساسية والجوهرية التي ينبغي اتخاذها لتنفيذ حزمة الخدمات الأساسية. وهو يقر بأنه ستكون هناك حاجة للمزيد من الإجراءات التفصيلية على المستوى القُطري والتي سوف تعتمد على الثقافات القانونية والاجتماعية والاقتصادية القائمة وعلى القدرات المؤسسية. وعلى مدار هذا الدليل، ومن خلال قوائم تحقق القطاعات الموجودة في الملحق، يجري إلقاء الضوء على الأدوات والمصادر الأخرى التي تقدم المزيد من المعلومات والمزيد من الخطوات التفصيلية التي يمكن أخذها في الاعتبار.

1.5
اللغة والمصطلحات

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

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

العنف - القائم على النوع الإجتماعي يعني «أي عمل من أعمال العنف الموجه ضد امرأة لكونها امرأة أو الذي يؤثر على النساء بصورة غير متناسبة». (السيداو

التوصية العامة رقم 19، الفقرة 6.) **السياسات والممارسات المستجيبة للاعتبارات النوع الإجتماعي** تعني السياسات والممارسات التي تأخذ في الاعتبار الأدوار الاجتماعية المختلفة للرجال والنساء والتي تؤدي إلى اختلاف احتياجات النساء والرجال. (كبير ن. السياسة والتخطيط مع مراعاة النوع الإجتماعي: منظور للعلاقات الاجتماعية. في: ماكدونالد م، محرر، التخطيط المراعي للنوع الإجتماعي في وكالات التنمية: التصدي للتحديات. أوكسفورد، أوكسفام 1994.)

النظام الصحي يشير إلى (1) جميع الأنشطة التي يتمثل الهدف الأساسي منها في تعزيز الصحة و/أو استعادتها و/أو الحفاظ عليها؛ (2) الأشخاص والمؤسسات والموارد، المرتبة معًا طبقًا للسياسات القائمة، لتحسين صحة السكان الذين يخدمونهم. (**منظمة الصحة العالمية، تقوية الأنظمة الصحية:** قائمة المصطلحات.)

التنفيذ يعني تخطيط وتنفيذ الأنشطة المنصوص عليها في المبادئ التوجيهية لكل خدمة من الخدمات الأساسية بطريقة مستدامة وفعالة للوفاء باحتياجات النساء والفتيات اللاتي تعرضن للعنف، بما في ذلك وضع المخالفين موضع المساءلة.

البنية التحتية تعني الهياكل والمرافق المادية والتنظيمية. في سياق البرنامج العالمي وهذا الدليل، تتضمن البنية التحتية المرافق والمعدات والمؤسسات التعليمية والخدمات التقنية والدعم التنظيمي والمالي اللازم.

نظام العدالة لأغراض هذا الدليل، هو أنظمة العدالة الرسمية تقع تحت مسؤولية الدولة ووكلائها. وهي تتضمن القوانين التي تدعمها الحكومة، والمؤسسات مثل الشرطة وخدمات الادعاء والمحاكم والبرامج الإصلاحية (مثل المراقبة و الإفراج المشروط) والسجون التي تتحمل مسؤولية إنفاذ قوانين الدولة وتطبيقها وتنفيذ العقوبات المفروضة نتيجة انتهاك القوانين.

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

الاستجابة متعددة القطاعات تعني مجموعة من أصحاب المصلحة دخلت في اتفاقات للعمل بطريقة مُنسَّقة للاستجابة للعنف ضد النساء والفتيات داخل المجتمع المحلي. تشترك هذه الفرق في الفلسفة التي تركز على الضحية وتطبق معايير حقوق الإنسان لسلامة الضحية ومساءلة الجاني. وهي تركز على ضمان الاستجابة الفعالة للحالات الفردية وقد تُسهِم في صنع السياسات.

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

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

نظرية التغيير تعني نوع محدد من المنهجية للتخطيط والمشاركة والتقييم يستخدم في الأعمال الخيرية والقطاعات التي لا تهدف للربح والقطاعات الحكومية لتعزيز التغيير الاجتماعي. تعرِّف نظرية التغيير الأهداف بعيدة المدى ثم تحدد التناظر العكسي لتحديد الشروط المسبقة اللازمة. (ب. بريست (2010). "قوة نظريات التغيير". استعراض المبتكرات الاجتماعية في جامعة ستانفورد. الربيع.)

الضحية/الناجية امرأة أو فتاة تعرضت أو تتعرض للعنف القائم على النوع الإجتماعي

النهج الذي يركز على الضحايا/الناجيات نهج يستند إلى حقوق الإنسان تأتي فيه حقوق واحتياجات الضحايا/الناجيات في المرتبة الأولى وتتبوأ الأهمية الكبرى. يحق للضحية/الناجية ما يلي:

أن تُعامل بكرامة واحترام بدلاً من أن تتعرض لسلوكيات لوم الضحية؛

· اختيار مسار الإجراءات عند التعامل مع العنف بدلاً من شعورها بالعجز;

· ضمان الخصوصية والسرية وليس التشهير؛·

عدم التمييز بدلاً من التمييز بناءً على النوع الإجتماعي أو العمر أو العرق / أو القدرة أو التوجه الجنسي أو حالة الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية أو أي خاصية أخرى؛

· تلقي معلومات شاملة لمساعدتها في اتخاذ قراراتها بنفسها بدلاً من أن يُملى عليها ما ينبغي فعله.

(هيئة الأمم المتحدة للمرأة، مركز المعارف الإلكتروني لإنهاء العنف ضد النساء والفتيات).

العنف ضد المرأة يعني «أي فعل عنيف تدفع إليه عصبية الجنس، ويترتب عليه، أو يرجح أن يترتب عليه، أذى أو معاناة للمرأة، سواء من الناحية الجسمانية أو الجنسية أو النفسية، بما في ذلك التهديد بأفعال من هذا القبيل أو القسر أو الحرمان التعسفي من الحرية، سواء حدث ذلك في الحياة العامة أو الخاصة. (إعلان القضاء على العنف ضد المرأة، المادة 1.)

الفصل رقم 2.

الدليل التنفيذي

الجزء الأول: بيئة تمكينية لدعم التنفيذ

لكي تصبح حزمة الخدمات الأساسية متاحة لتقديمها بصورة روتينية لجميع النساء والفتيات اللاتي تعرضن للعنف، يجب أن توجد بيئة تمكينية تدعم التنفيذ. ويجب على الدولة ومؤسساتها أن تتصدى للعوائق الهيكلية المؤسسية ووضع عناصر لدعم بيئة تمكينية: القوانين والسياسات والموازنات ومقدمي الخدمة القادرين، والمطالبين بالخدمة المستنيرة وضوابط الجودة. يستعرض هذا الجزء من الدليل العناصر التأسيسية التي تدعم الخدمات الأساسية وتقديم الخدمة بأسلوب عالي الجودة.

1. الأطر التشريعية والقانونية الشاملة

أ. فهم العامل التمكيني

إنشاء إطار تشريعي داعم وشامل يعد أساسيًا للاستدامة والمساءلة على المدى الطويل في مجال الخدمات الأساسية. توفر القوانين الأساس القانوني والقضائي للنساء والفتيات للحصول على حقوقهن في الصحة والخدمات الاجتماعية وخدمات الشرطة والعدالة وتوفير سبل انتصاف لهن حين تتعرض هذه الخدمات الأساسية للحرمان أو التقويض أو التأخير غير المبرر أو النقص. ويجب دعم الإطار التشريعي الشامل بشأن العنف ضد المرأة من خلال قوانين تنص على المساواة بين الجنسين في الزواج والطلاق والملكية والحقوق وحضانة الأطفال.

ب. الاستراتيجيات الموصىَ بها

1. تعزيز ودمج مبادئ المساواة بين الجنسين وعدم التمييز وتعزيز تمكين المرأة في كافة القوانين.

2. ضمان استرشاد القوانين بمبادئ النهج القائم على حقوق الإنسان والذي يُركِّز عل الضحايا/الناجيات وأن تضمن مسائلة المجرمين.

3. تغطية جميع صور العنف ضد المرأة باستخدام تعريفات واسعة تتسق مع معايير حقوق الإنسان:
أ. إطار القانون الجنائي الذي يُجرِّم كافة صور العنف ضد المرأة، ويعكس واقع العنف الذي تواجهه النساء، بما في ذلك تجريم خرق قوانين الحماية المدنية.

ب. أطر القوانين الجنائية والمدنية وقوانين الأسرة والقوانين الإدارية التي تكفل المنع والحماية والملاحقة القضائية والعقاب على نحوٍ فعّال، وتضم نصوصًا للإنصاف والتعويضات، بما في ذلك قوانين الحماية المدنية.

4. الاستجابة للأسباب الجذرية للعنف ضد المرأة ومعالجتها، وبخاصة أوجه انعدام المساواة التاريخية بين النساء والرجال.

5. فرض التزام قانوني على المؤسسات بتوفير خدمات مُنسَّقة ومتكاملة وتوفير صلاحيات قانونية واضحة للمؤسسات التي تقدم الخدمة.

6. النظر في إصدار نصوص تشريعية محددة للوحدات المتخصصة، وآليات التدريب والرقابة والرصد وآلية تمويل مخصصة.

7 . توفير عملية لإصلاح القوانين تتضمن المشاورات الفعالة والشفافة:
أ. تعزيز مشاورة واسعة مع جميع ذوي الصلة.
ب. تعزيز استخدام الأبحاث المستندة إلى الأدلة لتزويد الإصلاح القانوني بالمعلومات.

8. وضع خطط لنشر المعلومات / الوكالات القانونية والمجتمع المدني، بما في ذلك حملات توعية منظمات الضحايا/الناجيات لضمان إلمام النساء بحقوقهن في القانون والخدمات وسبل الانتصاف المتاحة.

موارد مُفيدة

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

√ هيئة الأمم المتحدة للمرأة، مركز المعارف الإلكتروني لإنهاء العنف ضد النساء والفتيات، وحدة التشريع، متاحة من خلال الرابط www.endvawnow.org.

√ مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة، مخطط للعمل: خطة تنفيذ لأنظمة العدالة الجنائية من أجل منع العنف ضد النساء والفتيات والاستجابة له، الفصل ب الإطار القانوني، متاح من خلال الرابط
http://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/ Strengthening_Crime_Prevention_and_Criminal_Justice_Responses_to_Violence_against_Women.pdf

2. السياسات والممارسات المستجيبة لإعتبارات النوع الإجتماعي

أ. فهم العامل التمكيني

تقر السياسات والممارسات المستجيبة للاعتبارات النوع الإجتماعي بأوجه انعدام المساواة بين النساء والرجال وتهدف للقضاء على هذه الأوجه. تعد السياسات والممارسات المستجيبة لإعتبارات النوع الإجتماعي ذات أهمية حاسمة لضمان جودة التقديم المعيارية من كل قطاع وتفاعلها مع بعضها البعض في تقديم الخدمات الأساسية. كما تسهم السياسات والممارسات أيضًا في معالجة العوائق الاجتماعية والثقافات المؤسسية والهياكل التشغيلية التي أعاقت من الناحية التقليدية تقديم الخدمات عالية الجودة.

ب. الاستراتيجيات الموصىَ بها

1. ضمان إطار شامل للسياسات يغطي المستويات المختلفة مثل المستويات الوطنية ومتعددة القطاعات والمحددة بالنسبة للقطاعات والمؤسسية.
2. تضمين فهم مشترك للعنف ضد المرأة يتسم بالتركيز على الضحايا/الناجيات ويسترشد بالمبادئ التوجيهية لحقوق الإنسان والحاجة لإخضاع المجرم للمساءلة.
3. النص بوضوح على العوامل المؤسسية الداخلية مثل التوظيف والبروتوكولات والإجراءات والثقافة المؤسسية بالإضافة إلى العلاقات التنظيمية المطلوبة للتعاون والتنسيق.
4. دمج السياسات بشأن العنف ضد المرأة في الالتزامات السياسية الأعم بالمساواة بين الجنسين وحقوق الإنسان.
5. دمج السياسات القطاعية وسياسات التنسيق في سياسة وطنية وخطة عمل وطنية للقضاء على العنف ضد المرأة.
6. تطوير التزامات سياسية من خلال:

   أ. التواصل بشأن السياسة مع جميع أصحاب المصلحة؛

   ب. النظر في إيجاد حوافز لتحقيق القبول للتعاون بين الوكالات؛

   ت. تحديد دور رئيسي للضحايا/الناجيات ومناصريهن.

موارد مُفيدة

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

√ هيئة الأمم المتحدة للمرأة، مركز المعارف الإلكتروني لإنهاء العنف ضد النساء والفتيات، متاح من خلال الرابط www.endvawnow.org.

√ مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة، مخطط للعمل: مخطط التنفيذ لأنظمة العدالة الجنائية لمنع العنف ضد النساء والفتيات والاستجابة له، الفصل ج.1 السياسات والإجراءات والمبادئ التوجيهية ومدونات قواعد السلوك, متاح من خلال الرابط http://www.unodc.org/ documents/justice-and-prison-reform/Strengthening_Crime_Prevention_and_Criminal_Justice_Responses_to_Violence_ against_Women.pdf

3. الموارد والتمويل

أ. فهم العامل التمكيني

لضمان الخدمات الأساسية التي تستجيب بفعالية للنساء والفتيات، يجب تكون الخطط والسياسات المُصمّمة لمعالجة العنف ضد النساء والفتيات مدعومة بموارد مالية تبني بيئات آمنة من العنف القائم على النوع الإجتماعي وتحافظ عليها. وبالإضافة إلى ذلك، يجب أن تكون هذه السياسات والخطط مرتكزة على نظام وطني يتيح تنسيق الاستراتيجيات عبر القطاعات للنهوض بالمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة – وليس مجرد حماية النساء والفتيات من العنف. ومن بين العناصر ذات الأهمية الخاصة تحليل النظام الوطني للإدارة المالية العامة وكيف يمكن استخدامه لربط الأهداف المحددة الموجودة في القوانين والسياسات الوطنية التي تعالج قضية العنف ضد النساء والفتيات بالموارد المالية المطلوبة لتحقيق هذه الأهداف والحفاظ عليها.

ب. الاستراتيجيات الموصىَ بها

1. تعزيز ودمج مبادئ التخطيط واالموازنة المراعيين للاعتبارات النوع الإجتماعي لدعم إنشاء الخطط والسياسات الوطنية التي تفي باحتياجات النساء والفتيات على نحوٍ مناسب.
2. التأكيد على المشاركة النشطة للمجتمع المدني ومناصري النوع الاجتماعي في عمليات التخطيط للسياسات ووضع الموازنات كوسيلة لمعرفة احتياجات النساء والفتيات، والعمل على تضمينها في القوانين والسياسات والموازنات المُصمّمة للتأثير بصورة إيجابية على حياتهن.
3. فهم أثر أنظمة الإدارة المالية العامة والسياسات المالية على المساواة بين الجنسين.
4. تحديد الموارد المالية المناسبة والمستدامة لمنع العنف ضد المرأة والاستجابة له.
5. ضمان إمكانية الوصول إلى البنية التحتية والخدمات المناسبة والملائمة وأن تكون متوافرة، وقابلة للتكيف بالنسبة لجميع النساء والفتيات في الدولة بما في ذلك سكّان المناطق الريفية والنائية.
6. النظر في إنشاء منصات تضم أصحاب المصلحة المتعددين أو وحدات متعددة التخصصات لتصميم استراتيجيات كُلّية تتفهم المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة عبر جميع مجالات عمل الدولة.

موارد مُفيدة

- √ بدلندر, ديبي (2006)الموازنة ة المراعية لمنظور النوع الإجتماعي وحقوق المرأة الإنجابية: حزمة من الموارد, متاح من خلال الرابط http://gender-financing.unwomen.org/en/resources/g/e/n/gender-responsive-budgeting-and-womens-reproductive-rightsa-resource-pack.
- √ أمانة الكومنولث، إنشاء الموازنات، دليل الممارسين لفهم وتنفيذ الموازنات المراعية لمنظور النوع الإجتماعي http://www.internationalbudget.org/wp-content/uploads/2011/01/Engendering_Budgets_ final_doc.pdf
- √ المجلس الوطني للصحة والرفاه, السويد (2006) تكاليف العنف ضد المرأة متاح من خلال الرابط http://gender-financing. unwomen.org/en/resources/c/o/s/costs-of-violence-against-women.
- √ منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي (2014) تمويل العمل الذي لم يتم في مجال المساواة بين الجنسين وحقوق المرأة: أولويات إطار ما بعد عام 2015، متاح من خلال الرابط http://gender-financing.unwomen.org/en/resources/f/i/n/financing-the-unfinished-business-ofgender-equality-and-womens-rights-priorities-for-the-post2015-framework
- √ هيئة الأمم المتحدة للمرأة (2013) دليل حساب تكاليف حزمة متعددة القطاعات من خدمات الاستجابة للنساء والفتيات اللاتي تعرضن للعنف, متاح من خلال الرابط http://www.endvawnow.org/uploads/browser/files/costing_manual_vaw_unwomen_sea_2013.pdf
- √ هيئة الأمم المتحدة للمرأة (2015) كتيب بشأن تحديد تكاليف المساواة بين الجنسين، متاح من خلال الرابط http:// gender-financing.unwomen.org/en/resources/ h/a/n/handbook-on-costing-gender-equality
- √ هيئة الأمم المتحدة للمرأة، مركز المعارف الإلكتروني لإنهاء العنف ضد النساء والفتيات، متاح من خلال الرابط www.endvawnow.org.

4. التدريب وتطوير القدرات

أ. فهم العامل التمكيني

لتقديم الخدمات الأساسية، من الضروري أن تمتلك المؤسسات المسئولة عن تقديم الخدمات بيئة تنظيمية لدعم تقديم هذه الخدمات. ويضمن التدريب وتطوير القدرات امتلاك الوكالات في القطاع وآليات التنسيق للقدرات والإمكانيات اللازمة لتقديم خدمات عالية الجودة، وأن تتوافر لدى مقدمي الخدمة الكفاءة المطلوبة للقيام بأدوارهم والنهوض بمسئولياتهم.

ب. الاستراتيجيات الموصىَ بها

1. وضع المعايير لممارسات مكان العمل، والتي تتضمن القدرات اللازمة من قِبل مقدمي الخدمة من ناحية المعرفة والمهارات.
2. زيادة تباين القوى العاملة، بما في ذلك على صعيد النوع الاجتماعي والعرق واللغة.
3. إنشاء سياسات لتعزيز المساواة بين الجنسين داخل المؤسسات المسئولة عن تقديم الخدمات الأساسية، وبخاصة على مستوى كبار صنّاع القرار، بما في ذلك تدابير توظيف النساء و حمايتهن وترقيتهن في المجالات التي لا يُمثلن فيها بصورة مناسبة.
4. وضع معايير في تدريب مقدمي الخدمات استنادًا إلى الممارسات الجيدة في كل قطاع وإلى التنسيق، بما في ذلك الشراكة مع المنظمات النسائية والتدريب المشترك بين الوكالات.
5. تعزيز التخصص والفرق متعددة التخصصات.
6. توفير الفرص لمقدمي الخدمات في مراحل مختلفة من مسارهم المهني (من التلقي والتدريب المستمر والنهوض والتبادل بين النظراء) لبناء مهاراتهم وخبراتهم ولضمان استمرار تحديث معارفهم ومهاراتهم.

موارد مُفيدة

√ هيئة الأمم المتحدة للمرأة، مركز المعارف الإلكتروني لإنهاء العنف ضد النساء والفتيات، روابط لعدد من أدوات التدريب والقدرات، متاحة من خلال الرابط www.endvawnow.org.

√ مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة، مخطط للعمل: خطة تنفيذ لأنظمة العدالة الجنائية من أجل منع العنف ضد النساء والفتيات والاستجابة له, الفصل ب.2 (بشأن تعزيز التدريب الفعال), متاح http://www.unodc.org/documents/justice-andprison-reform/Strengthening_Crime_Prevention_and_Criminal_Justice_Responses_to_Violence_against_Women.pdf

√ مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة، كتيّب الاستجابة الشرطية الفعالة للعنف ضد المرأة الإنجليزية, الإسبانية, الفرنسية

√ مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة، مقرر تدريب للاستجابة الشرطية الفعالة للعنف ضد المرأة الإنجليزية, الأسبانية, الفرنسية

√ مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة, كتيب بشأن الملاحقات القضائية الفعالة للعنف ضد النساء والفتياتالإنجليزية,

5. الحكم والرقابة والمساءلة

أ. فهم العامل التمكيني

لكي تفي الدولة بواجبها في توفير الخدمات الأساسية عالية الجودة، ينبغي دعم خطط التنفيذ من خلال الحوكمة المراعية للنوع الإجتماعي والرقابة والمساءلة. عند ممارسة الدولة لسلطاتها السياسية والاقتصادية والإدارية، ينبغي الإقرار بالصورة العميقة والمنهجية التي تعتمد بها حياة النساء على المعايير الاجتماعية والسلطة الهيكلية. يجب أن تكون الآليات والعمليات والمؤسسات التي يعبر من خلالها المواطنون والجماعات عن مصالحهم ويمارسون من خلالها حقوقهم القانونية، متاحة للنساء، وأن تصمم بحيث تضمن المساواة بين الجنسين وتعزِّز تمكين المرأة بالإضافة إلى كفالة عدم قبول هذه الآليات والعمليات والمؤسسات للعنف ضد المرأة وألا تزيد من تعرضها للخطر أو تكرار إيذاء النساء اللاتي تعرضن للعنف. ضمان إسهام الحوكمة والرقابة والمساءلة المراعية للاعتبارات المراعية للنوع الإجتماعي، في أن ينظر المجتمع ومقدمو الخدمة ومستخدميها إلى حزمة الخدمات الأساسية باعتبارها خدمة شرعية.

ب. الاستراتيجيات الموصىَ بها

1. تعزيز هياكل الحوكمة التي تسهم في زيادة ثقة النساء في الآليات والعمليات والمؤسسات التي تيسر مشاركتهن ومعالجة العوائق المتعلقة بالنوع الإجتماعي التي تعيق وصولهن إليها.
2. تطوير فرص وقدرات النساء للتأثير على الطرق المتعددة التي يمكن من خلالها أن تكفل الهياكل السياسية والاجتماعية والإدارية تحقيق المساواة بين الجنسين وإتاحتها للنساء، بما في ذلك من خلال العمل مع الجماعات النسائية والحركات الاجتماعية.
3. تعزيز مشاركة المرأة في كل من الحكومة (السياسة التشريعية والمحاكم والوكالات الإدارية، والقوات المسلحة) ومؤسسات المجتمع المدني (الحركات والجماعات والمنظمات غير الحكومية).
4. تحسين آلية الرقابة (مثل الرقابة الداخلية والخارجية) لكي تشمل تفويضًا بتغطية المساواة بين الجنسين والقضاء على العنف ضد النساء.
5. تعزيز نطاق واسع من آليات المساءلة داخل كل قطاع وبين القطاعات، بما في ذلك آليات شكاوى الضحايا، الرصد من قِبل هيئة مستقلة و/أو المجتمع المدني.
6. تحسين آليات المساءلة من خلال مشاركة أصحاب المصلحة في تصميم الخدمات وتنفيذها وتقييمها.

موارد مُفيدة

- √ هيئة الأمم المتحدة للمرأة، مركز المعارف الإلكتروني التابع لإنهاء العنف ضد المرأة: عند ممارسة الدولة لسلطاتها السياسية والاقتصادية والإدارية، ينبغي أن تقر بكيفية تأثر حياة النساء. www.endvawnow.org.
- √ برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، (2003) مقالات بشأن النوع الاجتماعي والحوكمة، متاح من خلال الرابط /www.undp.org/content/dam/india/docs essays_on_gender_ and_governance.pdf
- √ برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (2007) التمويل الانتخابي للنهوض بمشاركة المرأة السياسية, متاح من خلال الرابط /http://iknowpolitics.org/sites default/files/electoral_financing-en-ebook.pdf
- √ برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (2009) الحوكمة الإلكترونية المستجيبة للاعتبارات النوع الإجتماعي: استكشاف القدرات التحويلية /http://www.undp.org content/dam/aplaws/publication/en/publications/womens-empowerment/primers-in-gender-and-democratic-governance4/f_ GenderGovPr_eG_Web.pdf
- √ برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (2014) التقرير العالمي – المساواة بين الجنسين في الإدارة العامة متاح من خلال الرابط http://www.undp.org/content/undp/en/ home/librarypage/democratic-governance/public_administration/gepa.html

6. الرصد والتقييم

أ. فهم العامل التمكيني

هناك حاجة إلى التحسين المستمر من قِبل القطاعات، والذي يستمد معلوماته من الرصد والتقييم المنتظم، لتقديم خدمات عالية الجودة إلى النساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف. يعد الرصد والتقييم خطوة أساسية في عملية التنفيذ والتي سوف تُناقش بمزيد من التفصيل في الجزء التالي من هذا الدليل. وكعامل تمكيني، يشير الرصد والتقييم إلى الأنظمة الموجودة على المستويين المحلي والوطني. ولضمان دعم أنظمة الرصد والتقييم القائمة لرصد وتنفيذ الخدمات الأساسية بفعالية، ينبغي تقويتها لضمان وضع البيانات الشاملة والموثوقة في صورة يمكن استخدامها لقياس جودة تقديم الخدمة وتعزيزها. ويعني هذا جمع الإحصائيات المصنفة بالنسبة للجنس والعمر وتحليلها، والتي يمكن استخدامها لوضع سياسات وموازنات وتشريعات مدعومة بالأدلة، تقدم خدمات فعالة من تحقيق أجل المساواة بين الجنسين.

ب. الاستراتيجيات الموصىَ بها

1. وضع معايير الرصد والتقييم المستجيبة لإعتبارات النوع الإجتماعي بما في ذلك المؤشرات وجمع البيانات والتحليل والإبلاغ والمنهجية والمخطط الزمني لجمع البيانات والإبلاغ عنها بما في ذلك البيانات النوعية والكمية.
2. وضع مبادئ توجيهية وهياكل على المستوى الوطني لدعم الرصد الجيد المراعي للنوع الإجتماعي لعملية تقديم الخدمة على المستوى المحلي.
3. مراجعة الآليات الإدارية القائمة لجمع البيانات لتتبع تقديم وإتاحة الخدمات الأساسية الرامية إلى إنهاء العنف ضد المرأة، بالإضافة إلى مخرجات/نتائج تقديم مثل هذه الخدمات.
4. إنشاء آليات قادرة على تحويل نتائج رصد وتقييم تنفيذ الخدمات الأساسية إلى توصيات لتحسين العناصر التمكينية الأخرى مثل إصلاح القوانين وتطوير السياسات.
5. ضمان إتاحة نتائج الرصد والتقييم على نطاق واسع، وتصنيفها طبقًا للخصائص ذات الصلة (أي العمر واالعرق والموقع وغيرها من الخصائص التي يتفق عليها في كل سياق)، وحماية السرية بالنسبة للضحايا/الناجيات.
6. ضمان التوازن بين الجنسين في أي عمليات لجمع خارجية لجمع البيانات والرصد والتقييم.

موارد مُفيدة

√ هيئة الأمم المتحدة للمرأة، مركز المعارف الإلكتروني لإنهاء العنف ضد النساء والفتيات، متاح من خلال الرابط www.endvawnow.org.

√ منظمة المحامين (2013) أداة الموارد لرصد وتقييم تنفيذ قانون حماية المرأة من العنف المنزلي، 2005، متاح من خلال الرابط http://www.endvawnow.org/uploads/browser/files/resource_tool_for_monitoring_ evaluation_of_pwdva_lawyers_collective.pdf

√ شيلا س. بلوم. (2008) العنف ضد النساء والفتيات: خلاصة لمؤشرات الرصد والتقييم، متاح من خلال الرابط www.cpc.unc.edu/measure/publications/pdf/ms-08-30.pdf

√ مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان (2012) مؤشرات حقوق الإنسان: دليل القياس والتنفيذ، متاح من خلال الرابط http://www.ohchr.org/ Documents/Publications/Human_rights_indicators_en.pdf

الجزء الثاني.

عملية التنفيذ

في ظل وجود العوامل التمكينية، تُجرى العملية الفعلية لتنفيذ حزمة الخدمات الأساسية للنساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف على المستوى المحلي حيث يتاح للضحايا/الناجيات الوصول للخدمات. وعلى الرغم من إمكانية إجراء التنفيذ بواسطة مجموعة من مقدمي خدمة أساسية معينة، أو حتى من قِبل مقدم خدمة واحد لإحدى الخدمات الأساسية، فإن تقديم الخدمات يكون أكثر فعالية إذا أجري من خلال استجابة مُنسقة متعددة القطاعات للعنف. وبالإضافة إلى مقدمي الخدمات الأساسية، ينبغي أن تتضمن الاستجابة المنسَّقة أصحاب المصلحة الآخرين. لا تُجرى عملية التنفيذ مرة واحدة فقط لإنشاء الخدمات الأساسية، ولكن تُجرى بعض جوانب العملية بصورة مستمرة أو دورية حين تطلب الظروف ضمان عمل الخدمات للحفاظ على سلامة النساء وإخضاع المجرمين للمساءلة.

1. تحديد الجهة المسؤولة عن التنفيذ

أ. فهم عامل التنفيذ

يتطلب تنفيذ الخدمات الأساسية تحديد جهة معينة مسئولة عن ضمان تقديم الخدمات بطريقة تُعالج العنف ضد النساء والفتيات بفعالية. وقد تكون هذه الجهة كيانًا تنسيقيًا منفصلاً أو وظيفة ضمن قطاع من قطاعات أصحاب المصلحة. المهم أن تتضمن الجهة التي تتحمل هذه المسئولية كافة القطاعات ذات الصلة في الاستجابة. ورغم أن بعض عمليات التنسيق قد تتم بصورة غير رسمية استنادًا إلى العلاقات القائمة، إلا أن الاستجابة المستدامة تتطلب اتفاقات رسمية بشأن دور كل واحد من أصحاب المصلحة في تنفيذ الخدمات الأساسية، ومدى خضوعه للمساءلة عن ذلك.

تعتبر جهة التنفيذ مسئولة عن توجيه تنفيذ الخدمات الأساسية. وهي تضع الأهداف والغايات لتقديم الخدمات الرئيسية وتُخضِع كل قطاع للمساءلة عن ضمان اتباع المبادئ التوجيهية لكل خدمة. وعلاوة على ذلك، تعمل جهة التنفيذ على ضمان إتاحة الموارد المناسبة ومُعالجة العقبات واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة. وهي تيسر التعاون والتنسيق والمشاركة بين مقدمي الخدمات الأساسية وغيرهم من أصحاب المصلحة وتضمن الاستماع لأصوات السكان المهمشين والمعرضين للخطر.

ب. الاستراتيجيات الموصىَ بها:

1. \التكوين المحتمل لجهة التنفيذ:

أ. شراكة متعددة القطاعات تتألف من مقدمي الخدمات الأساسية وغيرهم من أصحاب المصلحة.

ب. التوزان بين المسئولين الحكوميين وبين منظمات المجتمع المدني.

ت. ينبغي أن تقوم المنظمات غير الحكومية والجهات المناصرة للضحايا/الناجيات بدور رئيسي. ويعتبر هذا من الأمور الهامة نظرًا لأن المنظمات غير الحكومية العاملة في مجال حقوق المرأة تعمل عادة كنقطة دخول للضحايا/الناجيات الساعيات للحصول على الخدمة وتستمر في العمل معهن لمعالجة العنف. وبالتالي، فإنها في أفضل موضع ليس بالنسبة لهم احتياجات الضحايا/الناجيات فحسب، وإنما لتمثيل هذه الاحتياجات لمقدمي الخدمة الآخرين وتعزيز استجابة شاملة وفعالة للعنف.

ث. يمكن أن تتحمل هيئة مركزية مسئولية التنفيذ (مثل المراكز متنوعة الخدمات)، أو أن ينفذ كل قطاع خدماته بصفة مستقلة مع وجود مجموعة منفصلة مسئولة عن التنسيق.

ج. وقد تُنشأ جهة جديدة لأغراض تنفيذ التنسيق بين مقدمي الخدمات وغيرهم من أصحاب المصلحة أو قد توكل مسئولية تنفيذ التنسيق إلى إحدى الجهات القائمة (مثل منظمة غير حكومية معنية بحقوق المرأة).

2. ينبغي أن يشترك أعضاء جهة التنفيذ في الفلسفة التي تركز على الضحايا/الناجيات وتطبق معايير حقوق الإنسان لسلامة الضحايا/الناجيات ومساءلة الجاني.

3. ينبغي أن يوقع أعضاء جهة التنفيذ على مذكرة تفاهم للاتفاق على فلسفة تركز على الضحايا/الناجيات، وعلى الأهداف والغايات.4 وينبغي أن تتضمن مذكرة التفاهم فهمًا مشتركًا للعنف ضد النساء والفتيات ومعايير وتوقعات تتسم بالشفافية للوصول إلى كل قطاع من القطاعات المشاركة.

2. إجراء التقييم

أ. فهم عامل التنفيذ

لتنفيذ خدمات أساسية تفي باحتياجات النساء والفتيات اللاتي تعرضن للعنف، من المهم إجراء تقييم للتعرف على الوضع القائم وتحديد الفجوات في الخدمات المتاحة بالإضافة إلى العوامل التي تتيح وجود بيئة تمكينية. يعتبر التقييم هامًا لتحديد الاحتياجات، والقدرات الموجودة بالفعل لتلبية

هذه الاحتياجات، والاحتياجات غير المُلبّاة، وإنشاء أهداف وغايات لتلبية الاحتياجات غير الملباة.[4]

ب. الاستراتيجيات الموصىَ بها[5]

1. التشاور مع أصحاب المصلحة، بما في ذلك من ليسوا جزئًا من جهة التنفيذ.
2. تحديد ما إذا كانت العوامل التمكينية موجودة.
3. التعرف على الوكالات الحكومية القائمة وأدوارها وولايتها القانونية.
4. التعرف على مقدمي الخدمات من المجتمع المدني وقدراتهم.
5. تقييم الخدمات الأساسية القائمة بالفعل من حيث الكم والكيف.[6]
6. تحديد الموارد المطلوبة والمتاحة.
7. تحليل الفجوات وتحديدها: تحديد الحاجة إلى خدمات جديدة وإضافية ومُحسَّنة.
8. تقييم معرفة الضحايا/الناجيات بحقوقهن في الحصول على الخدمات، وتجاربهن في استخدام الخدمات القائمة وقدراتهن على المطالبة بالخدمات.
9. تقييم الحاجة للخدمات بناءً على الخصائص الديموغرافية للمجتمعات المحلية.

3. وضع خطة التنفيذ وحساب تكاليفها

1. فهم عامل التنفيذ

يعتبر وضع خطة التنفيذ وحساب تكاليفها وتنفيذها أمرًا محوريًا في عملية التنفيذ. ينبغي أن تتمثل النتيجة في إتاحة القدر الكافي من الخدمات الأساسية لتنفيذ الممارسات الجيدة في الاستجابة لاحتياجات النساء والفتيات المُعرضات للعنف.

2. الاستراتيجيات الموصىَ بها

1. تنقيح الأهداف والغايات.
2. تحديد المهام والإطار الزمني والمسؤوليات بوضوح.
3. إنشاء عملية لتسوية النزاعات بين الجهات القائمة بالتنسيق.
4. تحديد متطلبات التمويل، ومصادر التمويل والتقدم بطلبات للتمويل.
5. تحديد البنية التحتية المطلوبة وكيفية الحصول عليها.
6. تحديد الموارد البشرية بما في ذلك التدريب اللازم لمقدمي الخدمات وكيفية ضمان و/أو تدريب مقدمي الخدمات المطلوبين.
7. وضع أولويات تقديم الخدمة بناءً على أدلة احتياجات المجتمع المحلي.
8. إنشاء خطة تنفيذ تفصيلية بناءً على العناصر المبينة في ملحق القطاع ذي الصلة.
9. نشر خطة التنفيذ على مقدمي الخدمات وغيرهم، حسب الاقتضاء.
10. إتاحة المساعدة الفنية والموارد لمقدمي الخدمات من أجل تطبيق خطة التنفيذ.
11. تعزيز التنسيق بين مقدمي الخدمات.
12. زيادة الوعي العام بإتاحة الخدمات الأساسية وكيفية الوصول إليها.

4. رصد التنفيذ وتقييمه

أ. فهم عامل التنفيذ

يعتبر الرصد والتقييم من الأمور اللازمة للمساءلة، ومن الأمور الضرورية لتحديد نقاط القوة والضعف في الخدمات المقدّمة، ومن الأمور الحاسمة في تحديد الفجوات والتغيرات اللازمة. يوفر الرصد والتقييم معلومات لتبرير مطالب التمويل، والدعوة لتقوية القوانين وزيادة فعالية تنفيذ القوانين والسياسات الخاصة بالعنف ضد النساء والفتيات. يعدّ جمع كل من البيانات الكمّية والنوعية من الأمور الهامة، بالإضافة إلى ضمان تفسير البيانات بصورة صحيحة. على سبيل المثال، لا تشير زيادة الإبلاغ عن العنف المنزلي بالضرورة إلى زيادة العنف المنزلي، ولكنها قد تكون نتيجة زيادة استعداد الضحايا للإبلاغ عن العنف.

ب. الاستراتيجيات الموصىَ بها

1. تحديد أهداف واقعية على المدى القصير والمتوسط والطويل.
2. تحديد آليات الرقابة - الداخلية والخارجية والآليات التشغيلية للتظلمات.
3. استخدام المؤشرات النوعية والكميّة لقياس الفعالية:
   أ. عدد فعاليات المعلومات/المناصرة المُنظَّمة لتبادل المعلومات بشأن المبادئ التوجيهية والأدوات الخاصة بالخدمات الأساسية.
   ب. عدد الزيارات/الطلبات إلى معلومات الموقع الإلكتروني/المحتوى الذي تم تطويره في ظل البرنامج.
   ج. الاتفاقيات المحددة بين الوكالات لأغراض التعاون؛
   د. عدد الوحدات والمناهج التدريبية، التي وضعت أو تمت مواءمتها بما يتسق مع المبادئ التوجيهية العالمية لبناء قدرات مقدمي الخدمات؛

---

4 قد ترغب جهات التنفيذ في اعتماد الأهداف المحددة والقابلة للقياس والقابلة
- للتخصيص والواقعية والمرتبطة بالوقت (SMART): محددة - تستهدف مجالاً محددًا للتحسين.
- قابلة للقياس – تحدد قيمة كمية للتحسن أو على الأقل تقترح مؤشرًا له.
- قابلة للتخصيص – تحديد مَن سيتولى القيام بها.
- واقعية - تحدد النتاج التي يمكن تحقيقها من الناحية الواقعية، بالنظر إلى الموارد المتاحة.
- مرتبطة بالوقت – تحديد التوقيت الذي يمكن تحقيقها فيه.

5 يعتبر الجزء الذي يحمل عنوان "النوع الاجتماعي في أداة تقييم نظام العدالة الجنائية" من مجموعة أدوات تقييم العدالة الجنائية الصادرة عن مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة، أحد الموارد المفيدة لإجراء التقييم.

6 ينبغي أن يتحلى تقديم الخدمات عبر جميع الخدمات والإجراءات الأساسية بالخصائص التالية:
- التوافر
- الإتاحة - إمكانية - المواءمة
- المُناسَبَة
- إعطاء أولوية للسلامة
- الموافقة الواعية والسريّة
- التواصل الفعّال والمشاركة من قبل أصحاب المصلحة في تصميم الخدمات وتنفيذها وتقييمها.
- جمع البيانات وإدارة المعلومات
- الربط مع القطاعات والوكالات الأخرى من خلال التنسيق

ه. عدد دورات التدريب وبناء القدرات التي تتناول المبادئ التوجيهية والأدوات الخاصة بالخدمات الأساسية وعناصرها الأساسية المُنفّذة.

4. تضمين بيانات خط الأساس في أنظمة القياس.
5. اعتماد نظام لقياس تحقيق الأهداف، والنواتج والمخرجات.
6. ترتيب الرصد من قِبل هيئة مستقلة و/أو المجتمع المدني.
7. رصد نواتج الخدمات المقدمة والخدمات غير المقدمة.
8. تحليل بيانات الرصد ونشرها - إتاحة البيانات والتحليل للجمهور.
9. الإبلاغ عن بيانات مصنّفة مع الحفاظ على السريّة.

5. دورة المراجعة ومواءمة خطة التنفيذ

أ. فهم عامل التنفيذ

ينبغي أن يكون التعلُّم من الخبرات، وإعادة التفكير في كيفية تقديم الخدمات وتنقيحها بناءً على ما تم تعلمه بمثابة عملية مستمرة. تعتمد تلبية احتياجات الضحايا/الناجيات بشكل فعال على قدرة مقدمي الخدمات على التحسين بناءً على المعرفة المكتسبة من تجاربهم الذاتية وتجارب مقدمي الخدمة الآخرين.

ب. الاستراتيجيات الموصىَ بها

1. استخدام نتائج الرصد والتقييم لتحديد توصيات التحسين.
2. تنفيذ التوصيات.
3. تضمين التوصيات المستقاة من الضحايا/الناجيات و/أو مناصريهن ضمن التغييرات والتحسينات المدخلة على تقديم الخدمة.
4. إجراء تدريب مستمر لمقدمي الخدمة على التطورات الجديدة والممارسات الجيدة في مجال تقديم الخدمة.

الملاحق:

أدوات دعم التنفيذ

يرجى ملاحظة أن مستوى التفاصيل في القوائم المرجعية للقطاعات يتفاوت طبقًا لإتاحة الأدوات المحددة لكل قطاع. بالنسبة لقطاع الصحة، تعد أداة التنفيذ الأساسية هي دليل منظمة الصحة العالمية بعنوان: تعزيز الأنظمة الصحية للنساء اللاتي تعرضن لعنف الشريك الحميم أو العنف الجنسي: دليل مديري الصحة" (يصدر لاحقًا، منظمة الصحة العالمية) ولذلك فإن القائمة المرجعية تستند إلى الهيكل البنائي للدليل. بالنسبة لقطاع العدالة والشرطة، وعلى الرغم من أن قطاع العدالة الجنائية كان موضع تركيز وثيقة مخطط للعمل: خطة تنفيذ لأنظمة العدالة الجنائية من أجل منع العنف ضد النساء والفتيات والاستجابة له التي وضعها مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة، وتحتوي القائمة المرجعية على المزيد من التفاصيل بشأن أنظمة العدالة في القانون المدني وقانون الأسرة والقانون الإداري. ولم يتم تطوير أداة عالمية محددة تركز فقط على قطاع الخدمات الاجتماعية؛ ولهذا السبب تحتوي القائمة المرجعية على تفاصيل أكثر من القائمتين المرجعيتين السابقتين.

الملحق 1:
القائمة المرجعية لقطاع الصحة"

فيما يلي خطوات إجراءات النظم الصحية لتصميم خدمات العنف ضد المرأة وتخطيطها ورصدها وتقييمها. الخطوات بشأن كيفية تنفيذ كل من هذه الخطوات موضحة في الدليل الذي يحمل عنوان: تعزيز الأنظمة الصحية للنساء اللاتي تعرضن لعنف الشريك الحميم أو العنف الجنسي: دليل مديري الصحة" (يصدر لاحقًا، منظمة الصحة العالمية). بالنسبة لمكوِّن الصحة من حزمة الخدمات الأساسية، سوف يكون هذا الدليل بمثابة دليل التنفيذ.

خطوات التنفيذ	الاعتبارات
1. الدعوة وتحليل الموقف والتخطيط	✓ تقييم الاستعداد السياسي للنظام الصحي ✓ بناء الإرادة السياسية ✓ إجراء تقييم للوضع ✓ وضع خطة عمل.
2. تحسين تقديم الخدمة	✓ تقييم استعداد النظام الصحي لتقديم الخدمات ✓ إنشاء بروتوكولات أو إجراءات تشغيل قياسية لتقديم الخدمة ✓ تحديد نماذج الرعاية المناسبة لتقديم الخدمة ✓ إنشاء التنسيق والإحالة داخل النظام الصحي ✓ وضع البروتوكولات أو إجراءات التشغيل الموحّدة موضع التنفيذ
3. تعزيز قدرات القوى العاملة في مجال الصحة	✓ تخصيص مقدمي الرعاية الصحية اللازمين ✓ تدريب مقدمي الرعاية الصحية ✓ تقديم الإرشاد والإشراف لدعم الأداء
4. تعزيز البنية التحتية وإتاحة المنتجات الطبية	✓ تجهيز المرافق الصحية للاستجابة بصورة مناسبة ✓ توفير المنتجات الطبية اللازمة
5. السياسات والحوكمة والمساءلة	✓ استعراض الأطر القانونية وتنفيذها والدعوة لتعزيزها ✓ استعراض وتعزيز الأطر السياسية ✓ إنشاء هيكل للحوكمة ✓ تنفيذ تدابير المساءلة ✓ تعزيز المساواة بين الجنسين في أماكن العمل الخاصة بالصحة
6. الموازنة والتمويل	✓ تحديد العناصر الأساسية من حزمة الخدمات الأساسية ✓ تخصيص موازنة ✓ تقدير تكاليف تقديم الخدمات ✓ خفض العوائق المالية أمام الإتاحة
7. التنسيق متعدد القطاعات ومشاركة المجتمع المحلي	✓ تعزيز مشاركة قطاع الصحة في آليات التنسيق متعدد القطاعات ✓ أنشاء التنسيق والإحالة بين خدمات الصحة وخدمات القطاعات الأخرى ✓ المشاركة مع المجتمع المحلي
8. المعلومات والرصد والتقييم	✓ استخدام البيانات للدعوة والتخطيط ✓ إجراء رصد البرنامج ✓ إجراء تقييم ✓ استخدام المعلومات لتحسين الخدمات
9. الاستعداد لتوسعة النطاق	✓ تصميم عملية توسعة نطاق استجابة النظام الصحي للعنف ضد المرأة والتخطيط لها

الملحق 2
القائمة المرجعية لاعتبارات عملية التنفيذ لقطاع العدالة والشرطة

خطوات التنفيذ	اعتبارات لخدمات العدالة والشرطة الأساسية
1. تحديد الجهة المسؤولة عن التنفيذ	✓ تحديد أصحاب المصلحة ذوي الصلة في العدالة والشرطة للمشاركة في جهات التنفيذ متعددة القطاعات الوطنية والمحلية. ✓ إنشاء أو تعزيز جهة مُنسَّقة قائمة بالتنفيذ لقطاع العدالة. ✓ إنشاء أو تعزيز جهات تنفيذ مؤسسية للشرطة والعدالة للرقابة على التنفيذ المحدد بالنسبة للمؤسسات. ✓ المشاركة الفعّالة في استجابة مُنسّقة للعنف ضد النساء والفتيات تشمل أصحاب المصلحة من قطاعات الخدمات الاجتماعية والعدالة والشرطة ومناصري الضحية/الناجية وقطاع التعليم وآخرين. ✓ في جميع ما سبق، تأكد من أن الضحية/الناجية تلعب دورًا رئيسيًا. ✓ تطوير فهم مشترك للعنف، وأسبابه وأهداف الخدمات. ضمان وجود جهود لتمييز لوم الضحية والتصدي له.
2. إجراء التقييم	✓ التشاور مع أصحاب المصلحة ذوي الصلة من العدالة والشرطة، بما في ذلك الضحايا/الناجيات، حيثما أمكن، اتباعًا للتوصيات الأخلاقية وتوصيات السلامة. تقييم العوامل التمكينية الحالية: ✓ تحديد الأطُر القانونية القائمة وتحديد الفجوات واحتياجات إصلاح القانون لضمان إطار قانوني شامل لتقديم خدمات العدالة والشرطة الأساسية عالية الجودة بفعالية. للحصول على الإرشادات، يرجى الاطلاع على مركز المعرفة الافتراضي لإنهاء العنف ضد المرأة وكتيّب التشريع الصادر عن هيئة الأمم المتحدة للمرأة ومخطط العمل الصادر عن مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة. ✓ تحديد السياسات والممارسات القائمة، سواء كانت هناك سياسات محددة للعنف ضد المرأة في قطاعي العدالة والشرطة وما إذا كانت مرتبطة بسياسة وخطط عمل وطنية، وتحدي ما إذا كانت السياسات مدمجة ضمن خدمات العدالة والشرطة القائمة. تحديد أية إجراءات وبروتوكولات مصاحبة. للاطلاع على الإرشادات، انظر كتيّب خطط العمل الوطنية الصادر عن هيئة الأمم المتحدة للمرأة ومركز المعرفة الافتراضي لإنهاء العنف ضد المرأة. ✓ تحديد المتاح من الموارد والتمويل ومتطلبات الحد الأدنى لعمل هذه الخدمات. ✓ تحديد القدرة الحالية للقوة العاملة وأساليب التطوير والتدريب. ✓ تحديد آليات الحكم والرقابة والمساءلة الموجودة حاليًا. ✓ تحديد قدرة قطاعي العدالة والشرطة الحالية على رصد وتقييم أسلوب تقديم الخدمة. مسح لخدمات العدالة والخدمات الشرطية الأساسية المتاحة حاليًا من ناحية الإتاحة والقدرة على الوصول إليها والاستجابة والقدرة على التكيّف والمناسبة وتحليل الجودة والتعرف على الفجوات. للاطلاع على إرشادات بشأن إجراء تقييمات النوع الإجتماعي في نظام العدالة الجنائي، انظر أداة التقييم الجنساني الصادرة عن مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة. انظر مركز المعرفة الافتراضي لإنهاء العنف ضد المرأة لمعرفة كيفية إجراء تقييم لنظام العدالة.
3. وضع خطة التنفيذ وحساب تكاليفها	✓ تنقيح الأهداف والغايات المحددة لقطاع العدالة والشرطة، مع التأكيد على سلامة الضحية/الناجية مع ضمان مساءلة المجرم. الاعتبارات المحددة لإطار التشريع والسياسات، التي يمكنها أن تسهم في بيئة تمكينية إيجابية لتقديم خدمات العدالة والشرطة الأساسية: ✓ الإطار الشامل للقانون الجنائي والسياسات الجنائية المُفصَّل في مخطط العمل الصادر عن مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة والصيغة المحدَّثة للاستراتيجيات النموذجية. ✓ أطر القانون المدني وقانون الأسرة والقانون الإداري التي تكفل المنع الفعّال والحماية والتحكيم وتوفير سبل الانتصاف بما يتفق مع المعايير الدولية. ✓ أحكام القانون المدني التي تم التوصل إليها في فسخ عقود الزواج، وقرارات حضانة الأطفال وغيرها من إجراءات قانون الأسرة بالنسبة للقضايا التي تنطوي على العنف المنزلي والتي توفر الحماية المناسبة للضحايا ولمصالح الأطفال وتُكمل استجابة العدالة الجنائية وتتسق معها.

تابع الصفحة السابقة

- ✓ إتاحة أوامر الحماية المدنية العاجلة من طرف واحد (أي الأوامر التي يمكن إصدارها بناءً على بيان الضحية/الناجية فقط مع إعطاء مرتكب الجرم الحق في جلسة استماع تالية لأدلة الثبوت).
- ✓ النصوص القانونية المتعلقة بعمليات المصالحة التقليدية أو غير الرسمية بشرط ألا تتسبب في المزيد من التمييز ضد المرأة أو جعلها أكثر عرضة للخطر.

للحصول على إرشادات بشأن التشريعات وأطر السياسات في مجالات القانون المدني وقانون الأسرة والقانون الإداري، انظر كتيّب التشريع الصادر عن هيئة الأمم المتحدة للمرأة، وكتيّب خطط العمل الوطنية الصادر عن هيئة الأمم المتحدة للمرأة، ومركز المعرفة الافتراضية لإنهاء العنف ضد المرأة.

الاعتبارات المحددة للبنية التحتية، التي يمكنها أن تسهم في بيئة تمكينية إيجابية لتقديم خدمات العدالة والشرطة الأساسية:

- ✓ للاطلاع على القائمة المرجعية للهيكل المؤسسي داخل قطاع العدالة الجنائية، انظر مخطط العمل الصادر عن مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة.
- ✓ للاطلاع على البنى التحتية التي تضمن الإتاحة (المادية والفنية والمالية واللغوية) لكافة النساء، انظر دليل *WA2J* (يصدر لاحقًا) من هيئة الأمم المتحدة للمرأة.
- ✓ اعتبارات البنية التحتية لضمان المرافقة المناسبة لجميع مؤسسات العدالة: مج خصائص السلامة (مثل غرف الانتظار المنفصلة في المحاكم)؛ وإتاحة الخصوصية والسرية (مثل خزائن حفظ الوثائق المؤمنة للسجلات)؛ وضمان وجود العلامات المناسبة؛ وإنشاء مرافق في أماكن تبعد مسافة رحلة يوم واحد (للنساء المقيمات في المناطق النائية والريفية على سبيل المثال)، وتحسين إتاحة التقنية، مثل الهواتف أو الفاكس أو تقنية الإنترنت لتتيح للنساء المشاركة بسهولة في مختلف مراحل سلسلة العدالة والحصول على أوامر الحماية؛ وتطوير شبكة من المحاور لتقديم الخدمة؛ وإنشاء محاكم مدنية ومحاكم أسرة متنقلة / مُرتحِلة.
- ✓ البنية التحتية التي تتيح لمقدمي خدمات العدالة تلبية احتياجات الضحايا/الناجيات الطبية والنفسية والاجتماعية، مثل العربات لنقلهن إلى المستشفى للخضوع لفحص الأدلة الجنائية أو إلى الملجأ.
- ✓ البنية التحتية التي تستوعب المقاربات متعددة التخصصات والمشتركة بين الوكالات (مثل المراكز المُجمّعة). للاطلاع على مناقشات بشأن المحاكم المتخصصة في العنف ضد المرأة، انظر مركز المعارف الإلكتروني الخاص بإنهاء العنف ضد المرأة، والذي يضم روابط إلى المبادئ التوجيهية والممارسات الجيدة لإنشاء محكمة للعنف المنزلي. انظر أيضًا تقرير وزارة جنوب أفريقيا للعدالة والتنمية الدستورية بشأن إعادة إنشاء محاكم الجرائم الجنسية.

3. وضع خطة التنفيذ وحساب تكاليفها

للاطلاع على مناقشات بشأن وحدات تقديم الخدمات المختلفة للمراكز المُجمّعة، انظر مركز المعارف الإلكتروني الخاص بإنهاء العنف ضد المرأة، والذي يتضمن رابطًا لتوصيات مجلس أوروبا بشأن الحد الأدنى من الخدمات لمراكز الاعتداء الجنسي في بيئات المستشفيات بالإضافة إلى استعراض وتقييم للمراكز المُجمّعة في كينيا وزامبيا.

الاعتبارات المحددة للموارد البشرية، بما في ذلك التدريب وقدرات القوى العاملة، التي يمكنها أن تسهم في بيئة تمكينية إيجابية لتقديم خدمات العدالة والشرطة الأساسية:

- ✓ للاطلاع على تفاصيل بشأن الموارد البشرية وتعزيز التدريب الفعّال لمقدمي خدمات العدالة الجنائية، انظر مخطط الإجراءات الصادر عن مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة.
- ✓ تدريب مقدمي خدمات العدالة في مجال حقوق الإنسان للمرأة، وديناميكيات العنف ضد المرأة؛ والحماية الفعالة في هذه الحالات وكيفية تسويتها؛ وزيادة قدراتهم على إدارة حالات العنف ضد المرأة بطريقة تقلل من احتمال تكرار إيذاء الضحية/الناجية (كيفية التصرف بطريقة لا تصدر أحكامًا وتقدم التعاطف والدعم).
- ✓ النظر في إجراء تدريب متعدد التخصصات حيثما أمكن وتطوير التدريب بالتعاون الوثيق مع مجموعات حقوق المرأة والمجتمع المدني.
- ✓ إتاحة الوصول (المادية والتقنية والمالية واللغوية) لجميع مقدمي خدمات العدالة، بما في ذلك ضمان إتاحة العاملين في المناطق الريفية والنائية من خلال متخصصين في المرافق المحورية وعن طريق تدوير طاقم العمل.
- ✓ النظر في استخدام الفرق متعددة التخصصات.
- ✓ تطوير أو زيادة استخدام المساعدين القانونيين لزيادة المساعدة القانونية المقدمة للضحايا/الناجيات.
- ✓ تعزيز الكتلة الحرجة من مقدمي خدمات العدالة للنساء، بما في ذلك النساء العاملات في مجال تقديم خدمات العدالة في مناصب صنع القرار

لمزيد من الإرشادات، انظر مركز المعارف الإلكتروني الخاص بإنهاء العنف ضد المرأة.

الاعتبارات المحددة لإدارة تقديم الخدمة، التي يمكنها أن تسهم في بيئة تمكينية إيجابية لتقديم خدمات العدالة والشرطة الأساسية:

- ✓ للاطلاع على تفاصيل إدارة القضايا في أنظمة العدالة الجنائية، انظر مخطط العمل الصادر عن مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة.
- ✓ النماذج المبسطة، مثل طلبات تدابير الحماية الفورية والعاجلة، والطلاق وحضانة الأطفال والمساعدة القانونية وصناديق التعويضات التابعة للدولة.
- ✓ القدرة على حفظ السجلات لتتبع القضايا (بما يضمن إعطائها الأولوية ووضعها على مسار سريع)، مثل استخدام نظام تعريف مميز لملف القضية على مدار سلسلة العدالة بالإضافة إلى ضمان التواصل بين العمليات القانونية المتعددة (مثل قضايا قانون الأسرة والقضايا الجنائية).

للإرشادات، انظر مركز المعارف الإلكتروني الخاص بإنهاء العنف ضد المرأة.

تابع الصفحة السابقة **3. وضع خطة التنفيذ وحساب تكاليفها**	بالإضافة إلى الآثار المذكورة أعلاه عن التكلفة، تتضمن اعتبارات حساب التكلفة الأخرى ما يلي: ✓ التكاليف المتعلقة بزيادة قدرة الضحايا على السفر والوصول إلى خدمات الشرطة والعدالة (بدلات السفر والطعام ونفقات الفندق وبدلات رعاية الطفل). ✓ الإعفاء من المصاريف أو تخفيضها للدعاوى القضائية المدنية والإدارية والخاصة بالأسرة. ✓ تدريب موظفي المحاكم على مساعدة النساء الأقل تمثيلاً في تقديم الطلبات. للإرشادات، انظر مركز المعارف الإلكتروني الخاص بإنهاء العنف ضد المرأة.
4. رصد التنفيذ وتقييمه	مقترحات لآليات الرقابة ✓ دمج الرقابة على استجابة العدالة للعنف ضد المرأة ضمن آليات الرقابة القائمة سواء المشتركة أو آليات القطاعات، الخارجية والداخلية. ✓ تعزيز التعاون مع جماعات المجتمع المدني للعمل كمرصد لاستجابة قطاع العدالة. مقترحات لآليات الرصد ✓ دمج رصد حالات العنف ضد المرأة ضمن آليات جمع البيانات القائمة بالفعل، مثل البيانات الإدارية الجنائية. ✓ تقوم كل وكالة من وكالات العدالة بدمج تدابير تضمن السرية واحترام خصوصية الضحايا/الناجيات، ومرتكبي الجريمة والأشخاص الآخرين المشاركين ضمن الإجراءات القائمة لجمع البيانات وتخزينها ونقلها. ✓ تقوية الروابط بين وكالات العدالة من ناحية تتبع حالات العنف ضد النساء على مدار سلسلة العدالة. ✓ تحسين هيئة الرصد القائمة لكي تشمل مرصد للنوع الإجتماعي هيئة وطنية مثل مكتب أمين المظالم المتعلقة بالنوع الإجتماعي لرصد تقديم خدمات العدالة والشرطة والإبلاغ عنها. ✓ تدريب الضحايا/الناجيات وغيرهن من النساء على رصد آليات قطاع العدالة. ✓ السماح بالرصد المستقل من خلال المنظمات غير الحكومية بما في ذلك استعراض ملفات القضايا بالإضافة إلى المراقبة في قاعات المحاكم. ✓ ينبغي تنفيذ مبادرات رصد وتقييم قطاع العدالة على المستويين الوطني والمحلي. تقييم درجة الامتثال من قِبل الحكومات ومقدمي خدمات العدالة في مجال اتباع الإجراءات الواجبة لمنع العنف ضد المرأة والحماية منه ومعاقبة مرتكبيه. للإرشادات، انظر مركز المعارف الإلكتروني الخاص بإنهاء العنف ضد المرأة. مقترحات للبيانات النوعية والكمّية المصنفة طبقًا للجنس: ✓ مدى معرفة النساء لحقوقهن التي يكفلها القانون، ومدى وعي الرجال بالقانون (الجرائم والعقوبات) ومدى إلمام مقدمي الخدمة بالتزاماتهم القانونية في مجال منع العنف ضد المرأة والاستجابة له. ✓ البيانات الخاصة بأثر التدخلات المحددة في قطاع الشرطة والعدالة وأداء قطاع العدالة والشرطة. ✓ الدراسات الاستقصائية القائمة على السكان (مثل الدراسات الاستقصائية للجريمة/الإيذاء أو تلك المتعلقة بالعنف ضد المرأة) والبيانات الإدارية من الشرطة وخدمات الادعاء والمحاكم والإصلاحيات. للحصول على إرشادات انظر مخطط العمل الصادر عن مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة، والتصنيف الدولي للجريمة للأغراض الإحصائية *(متاح من خلال الرابط: https://www.unodc.org/unodc/en/data-and-analysis/statistics/iccs.html*؛ دليل الدراسات الاستقصائية الخاصة بالإيذاء *(متاح من خلال الرابط: https:// www.unodc.org/documents/data-and-analysis/Crime-statistics/Manual_on_Victimization_surveys_2009_web.pdf)* ودليل أنظمة إحصائيات العدالة الجنائية *(متاح من خلال الرابط: https://unstats.un.org/unsd/publication/SeriesF/SeriesF_89E.pdf)* ✓ يمكن أن يتضمن تقييم مبادرات الشرطة والعدالة تقييمًا لمعدلات الإبلاغ، ومعدلات القضايا، ومعدلات الإدانة، ومنظور المرأة لجودة الخدمات المقدمة وما إذا كانت تلبي احتياجاتها، والعوائق التي تحول دون الوصول للخدمات، والمعارف والتوجهات والممارسات لدى الشرطة وغيرها من مقدمي خدمات العدالة فيما يتعلق بالنوع الإجتماعي والعنف ضد المرأة. للإرشادات، انظر مركز المعارف الإلكتروني الخاص بإنهاء العنف ضد المرأة. والذي يحتوي على قائمة صندوق الأمم المتحدة الإنمائي للمرأة التي تحمل اسم 'روابط إلى إطار المساءلة الوطنية عن إنهاء العنف ضد النساء والفتيات: قائمة مرجعية من *10* نقاط.
5. دورة المراجعة ومواءمة خطة التنفيذ	•تحديد العوائق / العقبات أمام خدمات العدالة والشرطة والدروس المُستفادة من الرصد والتقييم. •المدخلات من أصحاب المصلحة المعنيين, مثل مقدمي خدمات العدالة والشرطة المدربين على مراعاة الحساسية والضحايا/ الناجيات. •تضمين الممارسات الجيدة والدروس المستفادة في تعديل تقديم خدمات العدالة والشرطة.

الموارد المتاحة:

الصيغة المحدَّثة للاستراتيجيات النموذجية صيغة الأمم المتحدة المحدَّثة للاس‌تراتيجيات النموذجية والتدابير العملية للقضاء على العنف ضد المرأة في مجال منع الجريمة والعدالة الجنائية، قرار الجمعية العامة رقم 65/228, الملحق، 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

مخطط العمل الصادر عن مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة (2014) تقوية منع الجريمة واستجابة العدالة الجنائية للعنف ضد المرأة، بما في ذلك مخطط العمل الصادر عن مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة: خطة تنفيذ لأنظمة العدالة الجنائية من أجل منع العنف ضد النساء والفتيات والاستجابة له, https:// www. unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Strengthening_Crime_Prevention_and_Criminal_Justice_Responses_to_Violence_against_Women.pdf

كتيِّب مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة للملاحقة القضائية مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة (2014) كتيِّب استجابات الملاحقات القضائية الفعّالة للعنف ضد النساء والفتيات, http:// www.unodc.org/ documents/justice-and-prison-reform/Handbook_on_ effective_prosecution_responses_to_violence_against_ women_and_girls.pdf

كتيِّب مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة للشرطة مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة (2010) الكتيّب والمقرر التدريبي بشان استجابات الشرطة الفعّالة للعنف ضد المرأة، 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

أداة التقييم الجنساني الصادرة عن مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة (2010) النوع الاجتماعي في أداة تقييم العدالة الجنائية, https://www. unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/ crimeprevention/E-book.pdf

مفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان، التنميط القضائي مفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان (2014) القضاء على التنميط القضائي: إتاحة العدالة للنساء في قضايا العنف القائم على نوع الجنس على قدم المساواة, http:// cedaw-in-action.org/en/wp-content/uploads/2016/04/judicial_stereotyping2014.pdf

كتيّب تشريعات هيئة الأمم المتحدة للمرأة هيئة الأمم المتحدة للمرأة (2011) ، كتيّب التشريعات بشأن العنف ضد المرأة، http://www.un.org/womenwatch/daw/vaw/handbook/Handbook%20for%20legislation%20on%20violence%20against%20women.pdf

كتيّب خطط العمل الوطنية لهيئة الأمم المتحدة للمرأةهيئة الأمم المتحدة للمرأة (2012) كتيّب خطط العمل الوطنية بشأن العنف ضد المرأة, http://www.unwomen.org/~/media/Headquarters/Attachments/Sections/Library/Publications/2012/7/HandbookNationalActionPlansOnVAW-en%20pdf.pdf

دليل WA2J الصادر عن هيئة الأمم المتحدة للمرأة هيئة الأمم المتحدة للمرأة، دليل الممارسين لإتاحة وصول المرأة لبرامج العدالة (هيئة الأمم المتحدة للمرأة، يصدر لاحقًا)

مركز المعرفة الافتراضي لإنهاء العنف ضد المرأة هيئة الأمم المتحدة للمرأة، الوحدات المختلفة والمعلومات في مركز المعرفة الافتراضي لإنهاء العنف ضد المرأة، http://www.endvawnow.org/

قائمة المرجعية للملحق 3:

اعتبارات عملية التنفيذ المحددة بالنسبة لقطاع الخدمات الاجتماعية

خطوات التنفيذ	اعتبارات لضمان التنفيذ الفعّال داخل قطاع الخدمات الاجتماعية
1. تحديد الجهة المسؤولة عن التنفيذ	✓ تحديد أصحاب المصلحة ذوي الصلة في قطاع الخدمات الاجتماعية ليشاركوا في جهة تنفيذ وطنية متعددة القطاعات تتضمن الوزارات المسئولة عن الخدمات الاجتماعية، والجهات التي تقدم الخدمات الاجتماعية، والمؤسسات التعليمية التي تدرب مقدمي الخدمات الاجتماعية، والمنظمات غير الحكومية العاملة في مجال حقوق المرأة، والمنظمات الدينية لتوفير الدعم للأفراد والأسر. ✓ إنشاء أو تعزيز آليات للتنسيق بين مقدمي الخدمات الاجتماعية ✓ المشاركة الفعّالة في استجابة مُنسّقة للعنف ضد النساء والفتيات تشمل أصحاب المصلحة من قطاعات الخدمات الاجتماعية والصحة والشرطة والعدالة ومناصري الضحية/الناجية وقطاع التعليم وآخرين. ✓ في جميع ما سبق، تأكد من أن الضحية/الناجية تلعب دورًا رئيسيًا ✓ تطوير فهم مشترك للعنف، وأسبابه الجذرية والسبب في الحاجة للخدمات. ضمان وجود جهود لتمييز لوم الضحية والتصدي له.
2. إجراء التقييم	تشاور مع أصحاب المصلحة ذوي الصلة في قطاع الخدمات الاجتماعية مثل: ✓ المنظمات ذات المسئولية المحددة عن تنفيذ الخدمات الأساسية، بما في ذلك الوزارات المسئولة عن الخدمات الاجتماعية، ومقدمي الخدمات الاجتماعية، ومنظمات المجتمع المدني والأكاديميين، والضحايا/الناجيات والمنظمات التي تمثلهن. ✓ أصحاب المصلحة الرئيسيون والجهات الفاعلة الرئيسية المسئولة عن تطوير السياسات والبروتوكولات، والمشاركة في التنسيق والمشاركة في تقديم الخدمات، بالإضافة إلى أعضاء المجتمع المحلي، وزعمائه والمنظمات النسائية. ✓ أصحاب المصلحة الآخرون الذين لهم دور في الاستجابة للعنف ضد النساء والفتيات أو اهتمام به. تقييم العوامل التمكينية الحالية: ✓ تحديد الأطر القانونية الموجودة لتعزيز حماية النساء ودعم تقديم خدمات اجتماعية آمنة وفعّالة وأخلاقية وتحديد أماكن الفجوات. ✓ تحديد السياسات والممارسات القائمة، سواء كانت هناك سياسة محددة للخدمات الاجتماعية الخاصة بالعنف ضد المرأة أو كانت مرتبطة بسياسة وطنية، وتقييم كيفية دمج السياسات المتعلقة بالخدمات الاجتماعية للنساء اللاتي تعرضن للعنف ضمن الخدمات الاجتماعية القائمة. تحديد خطط الخدمات الاجتماعية أو البروتوكولات أو الأطر التوجيهية القائمة. ما هو مستوى تنفيذ السياسات والخطط والبروتوكولات، بما في ذلك الفجوات والاختناقات وعوائق الإتاحة مقسمة طبقًا للمجموعات الفرعية. ✓ تحديد المتاح من الموارد والتمويل ومتطلبات الحد الأدنى لعمل هذه الخدمات (مثل موازنات الخدمات الاجتماعية؛ والبنية التحتية والمواقع). ما مدى إتاحة المنتجات /السلع والتقنية التي تمكّن من تحقيق السرية والخصوصية والسلامة؟ إذا لم تكن متطلبات الحد الأدنى قد تحددت، تشاور مع المنظمات التي تقدم الخدمات حاليًا، والجهات المانحة لها، بشأن التكلفة الفعلية لتوفير الخدمات والمجالات التي تحتاج لمزيد من الموارد. ✓ تحديد القدرة الحالية للقوة العاملة وأساليب التطوير والتدريب. يتضمن هذا في قطاع الخدمات الاجتماعية: التدريب الأولي والتعليم المستمر والتدريب داخل الخدمة وبناء الفرق المشتركة بين القطاعات والإشراف والإرشاد للقوى العاملة في مجال الخدمات الاجتماعية. ✓ تحديد آليات الحكم والرقابة والمساءلة الموجودة حاليًا. وتحديد ما إذا كانت هناك آلية تنسيق مؤسسية على المستوى الوطني أو دون الوطني، وكيفية أدائها لعملها، وأصحاب المصلحة المشاركين ومَن ينبغي أن يشارك من غير المشاركين. تحديد الجماعات الأكثر تعرضًا للعنف والسعي لإيجاد طرق لإشراك ممثلي هذه الجماعات (مثل الأشخاص ذوي الإعاقة). تحديد العمليات التي تُخضِع المنظمات والمؤسسات للمساءلة عن مسئولياتها. ✓ تحديد قدرة قطاع الخدمات الاجتماعية الحالية على رصد وتقييم أسلوب تقديم الخدمة. هل توجد نظم معلومات؟ هل هناك إمكانية لاستقاء التعليقات والتقييم من العملاء وغيرها من الأساليب للتتبع جودة الخدمات؟

تابع الصفحة السابقة **2. إجراء التقييم**	مسح للخدمات الاجتماعية الأساسية المتاحة حاليًا من ناحية الإتاحة والقدرة على الوصول إليها والاستجابة والقدرة على التكيّف والمناسبة وتحليل الجودة والتعرف على الفجوات: ✓ ما هي الخدمات الاجتماعية الموجودة من أجل الضحايا/الناجيات؟ ✓ ما هي الجهات التي تقدم الخدمات (الحكومة، المنظمات غير الحكومية، غير ذلك)؟ ✓ الأماكن التي تتركز فيها الخدمات وأين توجد الفجوات؟ ✓ كيف تموّل الخدمات وما هي التكاليف التي تتحملها الضحايا/الناجيات؟ ✓ مستوى الجودة وتجربة المستخدمين؟ ✓ من يتاح له الوصول إليها ومَن لا يُتاح له؟ ✓ ما هي الخدمات المقدمة في أنواع المرافق المختلفة (مثل مراكز الأزمات والمراكز المُجمّعة والعيادات والمستشفيات والملاجئ ومراكز مناصرة المرأة ودور العبادة/الجماعات الدينية)؟ ✓ ما إذا كانت المرافق توفر السلامة (مثل حرّاس الأمن أو تواجد الشرطة) والسريّة (مثل استبدال اسم الضحية/الناجية برقم العميل أو باسم مستعار)، والسياسات الخاصة بالسرية (مثل الحفاظ على سرية موقع المنشأة)؟
3. وضع خطة التنفيذ وحساب تكاليفها	تنقيح الأهداف والغايات المحددة لقطاع الخدمات الاجتماعية: ✓ التأكيد على مبدأ الخدمات التي تركّز على الناجيات، والإقرار بالعنف ضد المرأة باعتباره, مشكلة اجتماعية يسببها انعدام المساواة التقليدي بين الرجال والنساء وجهود الرجال للحفاظ على السلطة على النساء والسيطرة عليهن. على الرغم من أن إدمان المخدرات قد يمثل عاملاً مُفاقِمًا للمشكلة، إلا أن لا الإدمان ولا الخيانة الزوجية ولا رفض المرأة القيام بأدوارها القائمة على النوع الإجتماعي التقليدية هي السبب في العنف. يقر النهج الذي يركّز على الناجية بأن الضحية لا تُلام على العنف. الاعتبارات المحددة لإطار التشريع والسياسات، التي يمكنها أن تسهم في بيئة تمكينية إيجابية لتقديم الخدمات الاجتماعية الأساسية: ✓ القوانين و/أو السياسات التي تحدد بوضوح نطاقًا شاملاً من الخدمات الاجتماعية التي تُعالج الآثار الجسدية والعقلية والاقتصادية والاجتماعية والنفسية لمختلف أنواع العنف والتزام مقدمي الخدمات الاجتماعية بتقديم خدمات شاملة للضحايا/الناجيات، والإقرار بحقوق الضحايا/الناجيات التي تعزز السلامة والمساعدة وتحافظ على السرية وتسعى لمنع إعادة التعرض للأذى. ✓ ينبغي ألا تشترط التشريعات الإبلاغ عن الحالات التي تنطوي على الضحايا/الناجيات البالغات وينبغي حظر الإفصاح عن معلومات بشأن حالات محددة للوكالات الحكومية دون الموافقة الواعية الكاملة من الضحية/الناجية. ✓ التشريعات التي تنص على وكالة أو وكالات محددة لخدمات الضحايا/الناجيات وتصف بوضوح مسئولياتها وتشترط آليات التنسيق والتنفيذ والتمويل المخصص لضمان إنشاء هذه الخدمات ورصدها وتقييمها، ومشاركة نتائج هذا الرصد واستخدامها لتحسين تقديم الخدمة. ✓ ينبغي أن تتضمن النصوص القانونية إنشاء وحدات متخصصة ومتعددة التخصصات (مثل الإحالات الإلزامية إلى الخدمات الاجتماعية من خلال وحدات شرطة متخصصة في العنف المنزلي)؛ والإلزام بالتدريب، وإنشاء آلية للرقابة. ✓ يمكن أن تركّز السياسات على كيفية دمج العنف ضد المرأة ضمن أنواع وبرامج الخدمات الاجتماعية المختلفة مثل تطوير سبل العيش والزراعة وتطوير الأعمال والتعليم. ✓ السياسات التي تُعالج النهج الشامل للنظام بأكمله في مرافق الخدمات الاجتماعية بما في ذلك كيفية الحصول على المعلومات الشخصية بأسلوب يحافظ على الخصوصية والسرية؛ وكيفية تجنب تكرار التعرض للأذى نتيجة إلزام الضحايا/الناجيات بتكرار رواية قصصهن؛ وإنشاء بروتوكولات تحدد التوقيت والمكان الذي يمكن لمقدمي الخدمة خلالهما مناقشة المعلومات الشخصية مع عملائهم. ✓ تضع البروتوكولات والمبادئ التوجيهية معايير لجودة الخدمات وتوفر إجراءات واضحة لمقدمي الخدمات الاجتماعية. على سبيل المثال، أنواع الدعم المقدمة، وطول الفترة التي يمكن للضحية/الناجية خلالها الوصول للخدمات ووتيرة جلسات المشورة والدعم المقدم بعد تلقي الخدمة وتدريب العاملين.

مستمر من الصفحة السابقة

3. وضع خطة التنفيذ وحساب تكاليفها

الاعتبارات المحددة للبنية التحتية والتوريد ، التي يمكنها أن تسهم في بيئة تمكينية إيجابية لتقديم الخدمات الاجتماعية الأساسية:

- ✓ البنية التحتية التي تضمن الإتاحة (المادية والفنية والمالية واللغوية) لكافة النساء اللاتي يتعرضن للعنف ، مع وضح اعتبار خاص للنساء في المناطق النائية والريفية والنساء اللاتي ينتمين لجماعات مهمّشة مثل النساء ذوات الإعاقة والنساء الاتي يعانين من مشكلات تتعلق بالصحة العقلية.
- ✓ المعدات والمستلزمات اللازمة للخدمات الشاملة، مع الإقرار بالاحتياجات المختلفة للخدمات المختلفة.
- ✓ البنية التحتية التي تتضمن خصائص السلامة والخصوصية والسرية والخصائص التي تحافظ على الكرامة، مثل إنشاء حجرات للمشاورة حيث لا يمكن الاستماع لما تقوله الضحايا/الناجيات من الخارج؛ وغرف الانتظار الخاصة لتجنب تبادل المعلومات في الأماكن العامة مثل غرف الاستقبال، وخزائن الملفات المؤمّنة / الخزائن ذات القفل للحفاظ على ملفات المرضى.
- ✓ البنية التحتية التي تقلل من الإيذاء الثانوي، مثل إلزام الضحية/الناجية بإعادة رواية قصتها عدة مرات.
- ✓ البنية التحتية التي تستوعب النُهُج متعددة التخصصات والمشتركة بين الوكالات (مثل المراكز متنوعة الخدمات).

الاعتبارات المحددة للموارد البشرية، بما في ذلك التدريب وقدرات القوى العاملة، التي يمكنها أن تسهم في بيئة تمكينية إيجابية لتقديم الخدمات الاجتماعية الأساسية:

- ✓ استخدام نهج نظامي يركز على تنمية الموارد والمهارات عبر تنظيم الخدمات الاجتماعية بأسرها من خلال تدريب جميع مقدمي الخدمات الاجتماعية بالإضافة إلى طاقم العمل المتخصص الذي يقدم الخدمات المباشرة للضحايا/الناجيات.
- ✓ استخدام نهج متكامل، وتدريب مقدمي الخدمات الاجتماعية الموجودين حاليًا على إجراء مسح عن العنف ضد المرأة وتوفير الاستشارات حيثما أمكن والإحالة إلى الخدمات الأخرى.
- ✓ توافر مقدمي الخدمات الاجتماعية القادرين على تقديم خدمات الدعم النفسي عالية الجودة بالإضافة إلى خدمات الدعم الأخرى للنساء المُعرضات للعنف.
- ✓ إتاحة الوصول (المادية والتقنية والمالية واللغوية) لجميع مقدمي الخدمات الاجتماعية، بما في ذلك القدرة على توفير موظفي الخدمات الاجتماعية 24 ساعة/365 يومًا سنويًا وضمان تواجد العاملين في المناطق الريفية والنائية من خلال متخصصين في المرافق المحورية وعن طريق تدوير طاقم العمل.
- ✓ يتضمن مدى استجابة مقدمي الخدمات الاجتماعية ضمان قدرة الموظفين على إجراء تقييمات السلامة والخطر.
- ✓ النظر في مقدمي الخدمات الاجتماعية المتخصصين / المصنفين بصفة خاصة. الاختيار على أساس الخبرة والاهتمامات والمهارات والتوجهات ومستويات الحساسية. الاعتراف بمؤهلات المتخصصين وتحديد أجورهم طبقًا لهذا.
- ✓ النظر في الفرق متعددة التخصصات، بما في ذلك الفرق المشتركة بين مختلف أنواع مقدمي الخدمات الاجتماعية وعبر القطاعات، مثل إدراج مقدمي الخدمات الاجتماعية ضمن استجابة الرعاية الصحية أو استجابة الشرطة للعنف.
- ✓ تدريب مقدمي الخدمات الاجتماعية على: ديناميكيات العنف ضد المرأة؛ القوانين ذات الصلة التي تحكم عملهم، بما في ذلك الفعل الذي يمثل جريمة، والأدلة في الإجراءات الجنائية؛ وكيفية الإبلاغ عن العنف وما إذا كانت النساء قادرات على الحصول على تدابير الحماية؛ والتزامات مقدمي الخدمات الاجتماعية في القضايا التي تنطوي على فتيات. بالإضافة إلى ذلك، ينبغي أن يركز التدريب على المعرفة والتوجهات والمهارات المستجيبة لاعتبارات النوع الاجتماعي والتي تركز على المرأة، مثل كيفية السؤال عن العنف، ورعاية النساء اللاتي يفصحن عنه وإحالة النساء إلى الخدمات المتخصصة.
- ✓ النظر في إجراء تدريب متعدد التخصصات حيثما أمكن وتطوير التدريب من خلال التعاون بين الجهات الفاعلة ذات الصلة، وبخاصة مقدمي الخدمات الاجتماعية وخدمات الرعاية الصحية، وممثلي نظام الشرطة والعدالة والمنظمات غير الحكومية في مجال حقوق المرأة.
- ✓ زيادة مقدمي الخدمات الاجتماعية من الإناث لضمان إتاحة مقدمي الخدمات الاجتماعية من نفس الجنس للناجيات حيثما أمكن.

الاعتبارات المحددة لإدارة تقديم الخدمة، التي يمكنها أن تسهم في بيئة تمكينية إيجابية لتقديم الخدمات الاجتماعية الأساسية:

- ✓ تضمين استجابات محددة للنساء اللاتي تعرضن للعنف في المبادئ التوجيهية لوكالة تقديم الخدمات الاجتماعية.
- ✓ تخزين سجلات العملاء وأنظمة المعلومات بصورة آمنة.
- ✓ وضع معايير لتوثيق وإدارة القضايا المتعلقة بالعنف ضد النساء والفتيات داخل وكالات الخدمات الاجتماعية وبينها.
- ✓ تحسين عمليات الإحالة بين وكالات الخدمات الاجتماعية.

بالإضافة إلى الآثار المذكورة أعلاه على التكلفة، تتضمن اعتبارات حساب التكلفة الأخرى ما يلي:

- ✓ ينبغي توفير جميع الخدمات الاجتماعية المخصصة للنساء اللاتي تعرضن للعنف دون مقابل.
- ✓ تكاليف الانتقالات للخدمات الاجتماعية وغيرها من الخدمات التي يصعب على الضحايا/الناجيات الوصول إليها.

4. رصد التنفيذ وتقييمه	مقترحات لآليات الرقابة: ✓ دمج الرقابة على استجابة الخدمات الاجتماعية للعنف ضد المرأة ضمن آليات الرقابة القائمة سواء المشتركة أو آليات القطاعات، الخارجية والداخلية. ✓ تعزيز التعاون مع المنظمات غير الحكومية المعنية بحقوق المرأة ذات الخبرة في مجال الخدمات الاجتماعية لرصد وتقييم استجابة قطاع الخدمات الاجتماعية. مقترحات لآليات الرصد: ✓ دمج رصد العنف ضد المرأة ضمن أنظمة الخدمات الاجتماعية القائمة من خلال سجلات وأنظمة معلومات قياسية. يجب أن يتم هذا من خلال الاهتمام بحرص بالسرية وسلامة الضحايا/الناجيات. ✓ تحسين جهة الرصد القائمة لكي تشمل الولاية القانونية لرصد تقديم الخدمات الاجتماعية للنساء اللاتي تعرضن للعنف، والإبلاغ عنها. ✓ تضمين تعليقات العملاء وتقييماتهم أو غيرها من النهج لرصد جودة الخدمات وما إذا كانت تحدث فرقًا في حياة الضحايا/ الناجيات. مقترحات للبيانات النوعية والكمّية: ✓ توفر معدلات انتشار العنف ضد المرأة خط أساس وتحدد الأنماط داخل البلاد والتغيرات مع مرور الزمن. انظر إرشادات بشأن العنف ضد المرأة من المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة لإنتاج إحصائيات بشأن العنف ضد المرأة : الدراسات الاستقصائية الإحصائية ✓ البيانات النوعية و/أو الكمية بشأن أثر التدخلات المحددة من قطاع الخدمات الاجتماعية وأداء القطاع. ✓ يمكن أن يتضمن تقييم مبادرات الخدمات الاجتماعية المؤشرات التالية لنظام الخدمات الاجتماعية: o نسبة وحدات الخدمات الاجتماعية التي لديها بروتوكول موثّق ومعتمد للإدارة السريرية للنساء/الفتيات الناجيات من العنف o نسبة وحدات الخدمات الاجتماعية التي قامت بتقييم جاهزة لتقديم خدمات العنف ضد النساء/الفتيات. o نسبة وحدات الخدمات الاجتماعية التي لديها مستلزمات للإدارة السريرية للعنف ضد النساء والفتيات. o نسبة وحدات الخدمات الاجتماعية التي تمتلك مقدم خدمة واحد على الأقل مدرّب على رعاية الناجيات من العنف ضد النساء والفتيات وإحالتهن o عدد مقدمي الخدمات الاجتماعية المدربين على إدارة تشويه/بتر الأعضاء التناسلية للإناث وتقديم المشورة o نسبة النساء الذين وجهت لهم أسئلة تتعلق بالعنف البدني والجنسي أثناء زيارتهن لوحدة الخدمات الاجتماعية o نسبة النساء اللاتي أبلغن عن تعرضهن للعنف الجسدي و/أو الجنسي o عدد العملاء الذين يتلقون الخدمات o أنواع الحالات التي تم تلقيها o أنواع الحالات التي أحيلت من أين؟ o عدد ليالي المبيت في الملاجئ o أعداد/أنواع الخدمات التي تلقاها العملاء o عدد زيارات المتابعة للعملاء العائدين إلى المجتمع المحلي o عدد الإحالات المُحالة إلى الخدمات الأخرى o عدد الأشخاص ذوي الإعاقة الذين تلقوا الخدمة (يمكن توسعة هذا أيضًا لكي يشمل عدد الأشخاص من الفئات المهمشة مثل النساء من الشعوب الأصلية والنساء من جماعات الأقليات العرقية) ✓ قد تتضمن البيانات الأخرى: منظور المرأة لجودة الخدمات المقدمة ومدى تلبية احتياجاتهن، والعوائق التي تحول دون الإتاحة والمعرفة والسلوكيات والممارسات لدى مقدمي الخدمات الاجتماعية في مجال أوجه انعدام المساواة بين الجنسين والعنف ضد المرأة. ✓ تطوير بطاقة تقييم متوازنة للخدمات الاجتماعية لدعم تطوير الرصد على مدار الزمن راجع إرشادات لوضع مؤشرات من العنف ضد النساء والفتيات: خلاصة لمؤشرات الرصد والتقييم.
5. دورة المراجعة ومواءمة خطة التنفيذ	✓ تحديد العوائق / العقبات أمام الخدمات الاجتماعية والدروس المُستفادة من الرصد والتقييم. ✓ المدخلات من أصحاب المصلحة ذوي الصلة، مثل مقدمي الخدمات الاجتماعية المدربين على مراعاة الحساسية والضحايا/ الناجيات. ✓ تضمين الممارسات الجيدة والدروس المستفادة في تعديل تقديم الخدمات.

الموارد المتاحة:

هيئة الأمم المتحدة للمرأة، الوحدات المختلفة والمعلومات في مركز المعرفة الافتراضي لإنهاء العنف ضد المرأة، http://www.endvawnow. org/ and http://www. endvawnow.org/en/modules/ view/15-shelter.html

بعيدًا عن العنف: المبادئ التوجيهية لإنشاء وإدارة ملجأ للنساء، 2004 مكتب تنسيق WAVE، شبكة الملاجئ النسائية في النمسا، فيينا

مركز التميز للأطفال المُعتنىَ بهم في أسكتلندا، التحرك للأمام: تنفيذ المبادئ التوجيهية للرعاية البديلة للأطفال 2012 .http:// www.unicef org/protection/files/Moving_Forward_ Implementing_ the_Guidelines_English.pdf

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

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

إنشاء إجراءات تشغيل قياسية للعنف القائم على النوع الإجتماعي لاستجابة المنع متعددة القطاعات والمشتركة بين المنظمات والاستجابة للعنف القائم على النوع الإجتماعي في البيئات الإنسانية, http://gbvaor.net/ wp-content/uploads/ sites/3/2012/10/EstablishingGender-based-Standard-OperatingProcedures-SOPsfor-Multi-sectoral-and-Interorganisational-Preventionand-Response-to-Genderbased-Violence-in-Humanitarian-Settings-ENGLISH.doc

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

مثال لسياسة تنظيمية: منظمة صحة المرأة في الغرب، "وضع سياسة تنظيمية للمساواة بين الجنسين و/أو منع العنف ضد المرأة: نموذج لأداة لوضع السياسات", http://pvawhub.whwest. org.au/wordpress/wp-content/uploads/2016/01/ Gender-Equity-and-Preventing-Violence-Against-Women-Organisational-Policy-Tool.pdf

مجلس أوروبا، "مجابهة العنف ضد المرأة: المعايير الدنيا لخدمات الدعم", http://www. coe.int/t/dg2/equality/ domesticviolencecampaign/ Source/EG-VAW-CONF(2007)Study%20rev.en.pdf

إدارة التنمية الدولية، "المذكرة التوجيهية 2: دليل عملي لوضع البرامج للمجتمع المحلي في مجال العنف ضد النساء والفتيات", https://static1.squarespace.com/static/536c4ee8e4b0b-60bc6ca7c74/t/54ec6773e4b0440df7b25bc3/14247 79123002/DFID+VAWG+Guidance+2.pdf

طوَّر برنامج 'نابيلان' عددًا من الأدوات، بمشاركة الشركاء من المجتمع المدني وحكومة تيمور الشرقية، ولكنها ليست متاحة بعد على شبكة الإنترنت. وهي تتضمن:

1) أداة تقييم إدارة الحالة - لتقييم جودة الخدمات المقدمة للعملاء. وهي عبارة عن قائمة مرجعية تستعرض الوثائق المُخزنة للعميل وجودة هذه الوثائق.

2) أداة إعادة الإدماج - قائمة تحقق يمكن استخدامها لتقرير ما إذا كان العميل مستعدًا للعودة إلى المجتمع، ووضعه في المجتمع والتوقيت الذي يمكن فيه إغلاق الحالة. تتضمن هذه الأداة أمكانية ترتيب/تقييم وضع العميل على مدار الزمن، وتتبع التغييرات. وقد صممت لمساعدة العاملين في التركيز على القضايا الهامة في زيارات المتابعة، وتوثيق ملاحظاتهم ودعمهم، والتخطيط لتقديم المزيد من الدعم، وإمكانية توفير القدرة على بيان التغير في وضع العملاء على مدار الزمن.

3) أداة الوضع النفسي الاجتماعي للعميل - وهي أداة تستند إلى الملاحظة، يمكنها مساعدة العاملين لكي يراقبوا بحرصٍ أكبر وضع العميل ويوثقونه، وأن يوائموا دعمهم بناءً على هذه الملاحظات. كان من بين أسباب تطوير هذه الأداة مساعدة الملاجئ على تحديد التقدم المحرز في وضع الأفراد المقيمين فيها لفترات طويلة (قد تصل في بعض الأحيان إلى عامين)

4) إجراءات التشغيل القياسية بشأن إدارة الحالة والإحالة - تستعرض هذه الوثيقة أدوار ومسئوليات الجهات الفاعلة الرئيسية في "مسار الإحالة" وتوفر في الملحقات أدوات عملية لمقدمي الخدمة تشمل: أسئلة بشأن المخاطر والسلامة؛ نموذج الإحالة؛ نموذج الموافقة على إعطاء المعلومات؛ نموذج الدخول؛ إرشادات بشأن عقد اجتماع لإدارة الحالة؛ صيغة خطة العمل للعميل؛ قائمة تحقق لملف الحالة.

لتمكين مقدمي الخدمة من تحديد الأشخاص الذين قد يعانون من إعاقة، يمكن استخدام "أسئلة مجموعة واشنطن". الشرح والمزيد من الروابط متاحة من خلال http:// www.cbm.org/Disaggregation-by-Disability-A-wayforward--498229.php

قائمة المرجعية للملحق 4:

عملية التنفيذ والاعتبارات بالنسبة إلى التنسيق وحوكمة التنسيق

خطوات التنفيذ	الاعتبارات
1. تحديد الجهة المسؤولة عن التنفيذ	✓ ينبغي أن تعكس الوكالات/أصحاب المصلحة الذين سيمثلون جزئًا من الاستجابة المنسّقة ✓ القياد من قِبل مناصري الضحية
2. إجراء التقييم	✓ تقييم العوامل التمكينية الحالية: o التحقق من وجود إطار قانوني شامل يستند إلى نهج يركز على الناجية وإلى معايير حقوق الإنسان ويتضمن إطارًا قانونيًا للتنسيق يستند إلى الممارسات الجيدة. o التحقق من وجود سياسات وممارسات مراعية للنوع الإجتماعي تضمن اعتماد سياسات لتحديد العوائق التي تحول دون التنسيق الفعال ومعالجتها. o التحقق من وجود الموارد والتمويل بصورة مناسبة ومستدامة على المستويين الوطني والمحلي لتنسيق صنع السياسات وتقديم الخدمات الأساسية. o التحقق من وجود متطلبات التدريب وتطوير القوى العاملة بصفة منتظمة على الممارسات الجيدة في مجال تنسيق الخدمات الأساسية على كافة المستويات. o التحقق من وجود معايير الرصد والتقييم التي تؤسس المنهجية وعوامل القياس والمخططات الزمنية لجمع البيانات والإبلاغ عنها وأن يتم تحليل البيانات التي تُجمَع وتكون متاحة لتحسين الخدمات. ✓ تحديد جهود التنسيق الحالية والبناء عليها ✓ تحديد الإطار القانوني والسياسي للتنسيق بناءً على الممارسات الجيدة
3. وضع خطة التنفيذ وحساب تكاليفها	✓ تحديد مهام التنسيق – إنشاء سياسات وبروتوكولات و/أو التعاون في حالات منفردة مثل سياسة السرية ✓ إنشاء سياسات وبروتوكولات ومذكرات تفاهم: o تُلزِم بالتعاون بين الوكالات التي تتصدى للعنف ضد النساء والفتيات o تشترط تبادل المعلومات بصورة مناسبة o تمنع الإبلاغ الإلزامي عن الحالات المنفردة إلا في حالات الخطر المباشر أو الضحايا من الأطفال أو التعرض للخطر على نحو خاص ✓ تحديد قيادة الاستجابة المنسَّقة ✓ تحديد ما إذا كانت هناك اجتماعات سوف تعقد / توقيت عقدها ✓ القيام بالتدريب المشترك المستمر ✓ الاتفاق على الأهداف الأولية: سلامة الضحية، ومساءلة المجرم، ومساءلة الوكالة. ✓ الاتفاق على أن مؤسسات الدولة، وليس الضحايا/الناجيات، هي المسؤولة عن التصدي للعنف ✓ اعتماد معايير محددة بالنسبة للفتيات ✓ تجنب الازدواج غير الضروري للخدمات ✓ استخدام تقييم المخاطر عند كل مرحلة من التدخل ✓ استعراض الحالة من خلال فريق متعدد التخصصات - تعمل الوكالات معًا لتحسين الاستجابات في حالات محددة ✓ استعراض الفريق للخسائر في الأرواح - تحليل حالات القتل بسبب العنف المنزلي لتحسين الاستجابات والخدمات والتعاون لتجنب الخسائر المستقبلية في الأرواح. ✓ الاتفاق على فلسفة تركز على الضحية: الضحايا ليسوا مسئولين عن العنف ولا يمكنهم إيقافه ✓ الاتفاق على أن السبب الجذري للعنف يتمثل في السلطة والتسلط ✓ تحديد أدوار الوكالات المشاركة ✓ اعتماد وإنفاذ سلوك أخلاقي لطاقم العمل والمتطوعين في الوكالات المشاركة ✓ إنشاء وإنفاذ بروتوكولات لجمع المعلومات التي تحدد الهوية وتحديثها وإتاحة الوصول إليها ✓ ضمان أن تأخذ الاستجابة المنسَّقة في الاعتبار تباين احتياجات الضحايا/الناجيات - مثل الفتيات والبالغات كبار السن والمعاقات والمهمشات والأقليات والجماعات الأخرى المعرضة للخطر ✓ تخصيص الاستراتيجيات للقضايا المحددة التي تتعرض لها الفئات المختلفة

4. رصد التنفيذ وتقييمه	✓ تتبع المعلومات وتبادلها ✓ التقييم من قبل الضحايا/الناجيات والمدافعين عنهن ✓ إجراء عمليات تدقيق داخلية وخارجية لضمان مساءلة الوكالة ✓ متابعة الحالات لمعرفة النتائج وتحسين الاستجابات بما في ذلك استعراض حوادث القتل ✓ إنشاء أنظمة تتبع مشتركة بين الوكالات ✓ استخدام تقنيات مشتركة لجميع عمليات التسجيل والإبلاغ ✓ إلزام كل وكالة بالحفاظ على البيانات للرصد والتقييم ✓ الحصول على موافقة الضحايا/الناجيات لتسجيل أية معلومات تحدد الهوية ✓ إخفاء مصدر البيانات لأغراض الرصد والتقييم ✓ تحليل البيانات لتحديد أوجه الضعف للفئات المحددة ✓ اعتماد عمليات لتحديد عواقب الاستجابات للعنف غير المقصودة
5. دورة المراجعة ومواءمة خطة التنفيذ	✓ تحديد العوائق التي تحول دون التنسيق الناجح والحلول الممكنة لها ✓ إجراء تدريب مستمر ومنتظم لضمان تضمين المعارف الجديدة والممارسات الجيدة في الاستجابة للعنف ضد النساء والفتيات ✓ تضمين الدروس المستفادة في السياسات والممارسات المستقبلية ✓ تحديد الممارسات الجيدة والدروس المستفادة

الموارد المتاحة:

هيئة الأمم المتحدة للمرأة، مركز المعارف الإلكتروني لإنهاء العنف ضد المرأة:،، النهج المشترك بين الوكالات/الاستجابة المنسَّقة من المجتمع المحلي،
http://endvawnow.org/en/ modules/view/8-legislation.html#8.

اجتماع الشركاء السنوي لشبكة أفريقيا الإقليمية المعنية بالعنف الجنسي والعنف القائم على النوع الإجتماعي
http://www.popcouncil.org/uploads/pdfs/2012RH_SGBVReport.pdf.

دليل سد الفجوة: "سد الفجوات --من النية الطيبة إلى التعاون الجيد," منظمة النساء ضد العنف في أوروبا [WAVE]. مشروع دافني (2006),
http:// www.popline.org/node/177253.

البرنامج متعدد القطاعات المعني بالعنف ضد المرأة, بنغلاديش (2015)
http://www.mspvaw.gov.bd/.

أبراهام، ف. (2005) التعلم من الشراكات المعنية بالعنف المنزلي: دراسة لبرنامج مشاركة ودعم الشراكات المحلية المعنية بالعنف المنزلي، لندن: رابطة الحكم المحلي, متاح على شبكة الإنترنت من خلال الرابط:
http://www.tavinstitute.org/wp-content/uploads/2013/01/Tavistock_Report_Learning_from_Domestic_violence_Partnerships_B.pdf.

بوتيغوا، ف. وآموري، ت. (2010) النهج متعدد القطاعات تجاه حقوق المرأة في دليل أفريقيا، أديس أبابا: هيئة الأمم المتحدة للمرأة، متاح على شبكة الإنترنت من خلال الرابط:
http://www. unwomen.org/~/media/headquarters/attachments/ sections/library/publications/2010/2010-multi-sectoral-approach-women2ens-rights-africa.pdf?v= 1&d=20150330T182753.

مخطط السلامة، مؤسسية براكسيس الدولية ، (Praxis International)
http://praxisinternational.org/blueprint-home/