

الوحدة رقم 5



# التنسيق وحوكمته

حزمة الخدمات الأساسية للنساء  
والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف  
عناصر الرعاية والمبادئ التوجيهية الخاصة بالجودة





# الوحدة رقم 5

التنسيق وحوكمة التنسيق

تضم حزمة الخدمات الأساسية خمس وحدات:

الوحدة رقم 1. نظرة عامة ومقدمة	الوحدة رقم 2. الصحة	الوحدة رقم 3. العدالة والشرطة	الوحدة رقم 4. الخدمات الاجتماعية	الوحدة رقم 5. التنسيق وحوكمة التنسيق
<p>الفصل رقم 1: مقدمة إلى حزمة الخدمات الأساسية</p> <p>1.1 مقدمة 1.2 السياق 1.3 الغرض والنطاق 1.4 اللغة والمصطلحات</p>	<p>الفصل رقم 1: مقدمة إلى الخدمات الصحية الأساسية</p> <p>1.1 مقدمة 1.2 الغرض والنطاق 1.3 اللغة والمصطلحات</p>	<p>الفصل رقم 1: مقدمة إلى خدمات العدالة والشرطة الأساسية</p> <p>1.1 مقدمة 1.2 الغرض والنطاق 1.3 اللغة والمصطلحات</p>	<p>الفصل رقم 1: مقدمة إلى الخدمات الاجتماعية الأساسية</p> <p>1.1 مقدمة 1.2 الغرض والنطاق 1.3 اللغة والمصطلحات</p>	<p>الفصل رقم 1: مقدمة إلى إجراءات التنسيق وحوكمة التنسيق</p> <p>1.1 مقدمة 1.2 الغرض والنطاق 1.3 اللغة والمصطلحات</p>
<p>الفصل رقم 2 المبادئ المشتركة والخصائص والعناصر التأسيسية</p> <p>2.1 المبادئ 2.2 الخصائص المشتركة للخدمات الأساسية عالية الجودة 2.3 عناصر تأسيسية</p>	<p>الفصل رقم 2 إطار حزمة الخدمات الأساسية</p> <p>2.1 الإطار الكلي 2.2 الخصائص الفريدة للإطار المحدد للخدمات الصحية الأساسية</p>	<p>الفصل رقم 2 إطار حزمة الخدمات الأساسية</p> <p>2.1 الإطار الكلي 2.2 الخصائص الفريدة للإطار المحدد لخدمات العدالة والشرطة الأساسية</p>	<p>الفصل رقم 2 إطار حزمة الخدمات الأساسية</p> <p>2.1 الإطار الكلي 2.2 الخصائص الفريدة للإطار المحدد للخدمات الاجتماعية الأساسية</p>	<p>الفصل رقم 2 إطار حزمة الخدمات الأساسية</p> <p>2.1 الإطار الكلي</p>
<p>الفصل رقم 3 كيفية استخدام هذه الأداة</p> <p>3.1 إطار المبادئ التوجيهية للخدمات الأساسية</p>	<p>الفصل رقم 3 المبادئ التوجيهية للخدمات الصحية الأساسية</p>	<p>الفصل رقم 3 المبادئ التوجيهية لخدمات العدالة والشرطة الأساسية</p>	<p>الفصل رقم 3 المبادئ التوجيهية للخدمات الاجتماعية الأساسية</p>	<p>الفصل رقم 3 المبادئ التوجيهية للإجراءات الأساسية للتنسيق وحوكمة التنسيق</p>
<p>الفصل رقم 4 الأدوات والموارد</p>	<p>الفصل رقم 4 الأدوات والموارد</p>	<p>الفصل رقم 4 الأدوات والموارد</p>	<p>الفصل رقم 4 الأدوات والموارد</p>	<p>الفصل رقم 4 الأدوات والموارد</p>

# شكر وتقدير

لم يكن من الممكن وضع هذه المبادئ التوجيهية إلا بفضل:

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

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

الجهات المانحة الرئيسية لبرنامج الأمم المتحدة المشترك بشأن الخدمات الأساسية للنساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف، وحكومتا أستراليا وإسبانيا.

الممارسون والباحثون وممثلو الحكومات من مختلف القطاعات الذين حضروا وشاركوا في المشاورات الفنية العالمية بشأن تنسيق وحوكمة الخدمات الأساسية للاستجابة للعنف ضد النساء والفتيات والتي أسهمت في وضع المبادئ التوجيهية (تفاصيل المشاركين متاحة من خلال الرابط [www.endvawnow.org](http://www.endvawnow.org) وانقر على الخدمات الأساسية).

الالتزام المستمر لمنظومة الأمم المتحدة بوضع البرامج والإجراءات التي تستجيب للعنف ضد المرأة. وكالات الأمم المتحدة المشاركة في مواءمة و/أو وضع هذه المبادئ التوجيهية والتي أسهمت بوقتها ومعرفتها لضمان استمرارنا في تحسين تقديم الخدمات للنساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف. نتوجه بالشكر إلى ممثلي الوكالات للالتزامهم ومدخلاتهم: تانيا فرحة وريت غرونين (هيئة الأمم المتحدة للمرأة) ولويس مورا وأوبالا ديفي (صندوق الأمم المتحدة للسكان) وسفين بفيغير (مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة) وأفني أمين وكلوديا غارسيا مورينو (منظمة الصحة العالمية).

المستشارتان اللتان ساعدتا في وضع و/أو مواءمة المبادئ التوجيهية، السيدة شيريل توماس والسيدة هيلين روبنستاين.



# جدول المحتويات

6	الفصل رقم 1. مقدمة
6	1.1 مقدمة
8	1.2 الغرض والنطاق
9	1.3 اللغة والمصطلحات
7	1.4 أهمية التنسيق والحوكمة
8	1.5 المكونات المشتركة للاستجابة المنسقة
6	الفصل رقم 2. إطار حزمة الخدمات الأساسية
12	الفصل رقم 3: المبادئ التوجيهية للإجراءات الأساسية للتنسيق وحوكمته
12	3.1 المبادئ التوجيهية للتنسيق وحوكمته للخدمات الأساسية على المستوى الوطني
18	3.2 المبادئ التوجيهية للتنسيق وحوكمته للخدمات الأساسية على المستوى المحلي
20	الفصل رقم 4: الأدوات والموارد

## الفصل رقم 1: مقدمة

### 1.1 مقدمة

تهدف هذه المبادئ التوجيهية الخاصة بالإجراءات الأساسية للتنسيق وحوكمته إلى توفير إرشادات لكي تنفذ الخدمات الأساسية معاً سواء بطريقة رسمية أو غير رسمية لضمان توفير استجابة شاملة تركز على النساء والأطفال لجميع النساء والفتيات (ولأطفالهن إذا لزم الأمر). تركز المبادئ التوجيهية على البلدان منخفضة الدخل إلى متوسطة الدخل في البيئات المستقرة، وهي قابلة للتطبيق أيضاً في البلدان مرتفعة الدخل.

المبادئ التوجيهية هي جزء من حزمة الخدمات الأساسية والتي تهدف إلى إتاحة الخدمات الأساسية متعددة القطاعات عالية الجودة ومنسقة لجميع النساء والفتيات اللاتي تعرضن للعنف القائم على النوع الاجتماعي.

تعكس حزمة الخدمات الأساسية المكونات الحيوية لتنسيق الاستجابات متعددة القطاعات للنساء والفتيات اللاتي تعرضن للعنف وتشمل المبادئ التوجيهية للخدمات الصحية، وخدمات العدالة والشرطة والخدمات الاجتماعية بالإضافة إلى التنسيق وآليات الحكم.

وينبغي قراءة هذه المبادئ التوجيهية التي تختص بالإجراءات الأساسية للتنسيق وحوكمته مقترنة بالوحدة رقم 1: نظرة عامة ومقدمة والتي تحدد المبادئ، والخصائص المشتركة والعناصر التأسيسية التي تنطبق عبر جميع الخدمات الأساسية. كما تتكامل المبادئ التوجيهية مع المبادئ التوجيهية لخدمات الصحة (الوحدة رقم 2) وقطاعي الشرطة والعدالة (الوحدة رقم 3) وتنسيق الخدمات الاجتماعية (الوحدة رقم 4).

### التنسيق وحوكمته

يعد النهج المتسق متعدد التخصصات والمشارك بين الوكالات في الاستجابة للعنف ضد النساء والفتيات أمراً أساسياً لحماية الضحايا والناجيات من العنف الشريك الحميم والعنف الجنسي من غير الشريك الحميم من التعرض للمزيد من الأذى عند الاستجابة للعنف. يمكن أن يكون للأنظمة المنسقة المزيد من الأثر عند الاستجابة للعنف، بالإضافة إلى قدر أكبر من الكفاءة، بالمقارنة بالوكالات التي تعمل منفردة. يُقصد من هذه المبادئ التوجيهية الخاصة بحوكمة الخدمات الأساسية وتنسيقها ضمان تحقيق فوائد النهج المنسق.

### 1.2

### الغرض من المبادئ التوجيهية ونطاقها

الغرض من المبادئ التوجيهية هو دعم البلدان في تقديم الخدمات لجميع النساء والفتيات من الضحايا والناجيات من العنف، في نطاق واسع من البيئات والأوضاع. المبادئ التوجيهية مصممة لضمان تنسيق الخدمات من جميع القطاعات وأن تتم إدارتها لكي تستجيب بصورة شاملة، ولضمان أن تركز على النساء والأطفال، وأن تكون مسؤولة أمام الضحايا والناجيات وأمام بعضها البعض.

يُنحصر نطاق هذه الأداة في التنسيق وحوكمته للخدمات الأساسية على المستويين الوطني والمحلي. في بعض البلدان قد تتم بعض وظائف التنسيق وحوكمته في المستويات المتوسطة من الحكومة ولكن لن يشار هنا إلا إلى المستويات الوطنية والمحلية تحقيقاً للوضوح والاتساق. تركز المبادئ التوجيهية على ضمان نهج متماسك ومشارك بين الوكالات للاستجابة للعنف ضد النساء والفتيات وحماية الضحايا والناجيات من المزيد من الأذى. على الرغم من أن المبادئ التوجيهية يمكن تطبيقها على صور أخرى من العنف ضد النساء والفتيات، إلا أن الغرض الأساسي منها هو عنف الشريك الحميم، والعنف الجنسي الذي يرتكبه شخص غير شريك، بما في ذلك الاحتياجات المحددة للفتيات اللاتي قد يتلقين هذه الخدمات. يكون التركيز بصورة أساسية على الاستجابة للعنف ضد النساء والفتيات (وأطفالهن) بعد وقوع العنف من خلال اتخاذ إجراءات في المراحل المبكرة من العنف، والتدخل لمنع تكرار حدوث العنف.

### 1.3 اللغة والمصطلحات

التنسيق هو عنصر أساسي من عناصر الاستجابة للعنف ضد النساء والفتيات. وهو مطلوب من قِبل المعايير الدولية التي تهدف إلى ضمان أن تكون الاستجابة للعنف ضد النساء والفتيات شاملة، ومتعددة التخصصات، ومنسقة، ومنهجية، ومستدامة. وهو عملية تحكمها القوانين والسياسات. وهو ينطوي على جهد تعاوني من قِبل فرق 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 دوراً في التصدي لهذا العنف، وعلى المستوى المحلي بين مقدمي الخدمات على المستوى المحلي، وأصحاب المصلحة وفي بعض البلدان، في مستويات متوسطة من الحكومة بين المستويين الوطني والمحلي. كما يحدث التنسيق مستويات مختلفة من الحكومة.

العناصر الأساسية هي خصائص أو مكونات للخدمات الأساسية التي تطبق في أي سياق، وتضمن عمل الخدمة بفعالية.

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

العنف القائم على نوع الجنس هو «أي عمل من أعمال العنف الموجه ضد امرأة لكونها امرأة أو الذي يؤثر على النساء بصورة غير متناسبة»<sup>2</sup>.

حوكمة التنسيق تتضمن مكونين رئيسيين. المكون الأول هو إنشاء القوانين والسياسات المطلوبة لتنفيذ ودعم تنسيق الخدمات الأساسية للقضاء على العنف ضد النساء والفتيات أو الاستجابة له. المكون الثاني هو عملية إخضاع أصحاب المصلحة للمساءلة عن تنفيذ التزاماتهم في استجاباتهم المنسقة للعنف ضد النساء والفتيات والرقابة والرصد والتقييم المستمرين لاستجاباتهم المنسقة. يتم تنفيذ الحوكمة على كل من المستويين الوطني والمحلي.

عنف الشريك الحميم هو «أكثر أنواع العنف الذي تتعرض له المرأة شيوحاً على مستوى العالم... ويشمل سلسلة من أعمال الإكراه جنسياً ونفسياً وبدنياً التي يمارسها ضد نساء البالغات ومراهقات شركاء حميمون حاليون أو

1 لا تنطبق العناصر ومعايير الجودة والمبادئ التوجيهية على البيئات الإنسانية، والتي تتطلب مجموعة مختلفة من الاعتبارات.

2 السيدا، التوصية العامة رقم 19، الفقرة 6.

#### 1.4

### أهمية التنسيق والحوكمة

إن التنسيق وحوكمته عبارة عن مجموعة من الوظائف المتداخلة التي تتبادل المعلومات وتساعد بعضها البعض بصورة مستمرة. يتم التنسيق على المستوى الرسمي وغير الرسمي بما يتفق مع القوانين والسياسات. ولكن، ينبغي أن تستند القوانين والسياسات إلى أفضل الممارسات الموضوعية باستخدام المعايير والنظم القياسية الدولية، والأدلة والدروس المستفادة من خلال الخبرة المباشرة في التنسيق. ينبغي أن تحدد وظيفة المساءلة الخاصة بالحوكمة نقاط القوة والضعف في التنسيق وأن تؤدي إلى تعديلات تحسّن القوانين والسياسات والممارسات.

تتبع أهمية الاستجابة المنسقة من أنها أكثر فعالية في الحفاظ على سلامة الضحايا/الناجيات من العنف وإخضاع المجرمين للمساءلة من الوضع الذي تعمل فيه مختلف قطاعات المجتمع بصورة منعزلة لمجابهة المسألة. يوفر التنسيق فوائد لكل من الضحايا/الناجيات، وللوكالات والمؤسسات التي تستجيب للعنف ضد النساء ولمجتمعاتهن المحلية.

بالنسبة للضحايا/الناجيات، تؤدي الاستجابة المنسقة إلى زيادة الأمان، من خلال جعلهن محور أي تدخل أو استجابة مؤسسية. تتيح الاستجابة المنسقة للضحايا/الناجيات الوصول إلى ممارسين مزودين بالمعلومات والمهارات يشاركون معارفهم في بيئة مخصصة وداعمة. تستطيع الاستجابة المنسقة التعرف على الاحتياجات المتعددة للضحايا/الناجيات، والتي يمكن أن تُلبى من خلال وضع الخدمات وشبكات الإحالة في مكان واحد. يمكن أن يؤدي تبادل المعلومات بين الوكالات إلى تقليل عدد المرات التي يُطلب فيها من الضحايا والناجيات أن يروين حكاياتهن، وبالتالي يقلل من مخاطر تكرار الصدمة. إن وجود نماذج الرعاية المتكاملة يعني زيادة احتمال أن تتم تلبية احتياجات الناجية، سواء كانت احتياجات نفسية أو صحة جنسية أو غيرها، بصورة شاملة. بالإضافة إلى ذلك، يمكن دمج حق المرأة في الاستقلال المالي والاجتماعي، والتي يمكن أن تقلل من خطر تعرضهن للانتهاكات في المستقبل وتحسّن قدرتهن على الهروب بعد حدوثه، ضمن الاستجابات المنسقة للعنف ضد النساء والفتيات.

إن الاستجابة المنسقة التي تقدمها المؤسسات والوكالات استجابة للعنف ضد النساء والفتيات وتجعلها أكثر فعالية. عن طريق الالتزام بالحد الأدنى من المعايير، يمكن للوكالات الشريكة أن تقدم استجابات أكثر اتساقاً. يعني الوضوح بشأن الأدوار والمسؤوليات أنه يمكن لكل قطاع أن يتفوق في مجال خبرته، ويُستكمل عمل كل شخص مهني من خلال عمل الوكالات الأخرى والأشخاص المهنيين الآخرين. يؤدي التنسيق مع القطاعات الأخرى إلى تحسين قدرة منظومة العدالة الجنائية على إخضاع مرتكبي الجرائم للمساءلة. تضمن البروتوكولات المشتركة اتصالات واضحة وشفافة وآليات للمساءلة بين الوكالات. يعني التنسيق إمكانية تقديم رسائل واستجابات منسقة للضحايا/الناجيات ومرتكبي الجرائم والمجتمعات المحلية. يمكن لأنظمة البيانات المشتركة أن تدعم إدارة الحالات الفردية مثل ضمان استجابة مناسبة لنتائج تقييم المخاطر المستمر، ويمكن أن تكون بمثابة مصدر معلومات لرصد البرنامج وتقييمه.

يؤدي التنسيق إلى زيادة أثر البرامج ونطاقها، بتكلفة أقل من خلال تجميع الموارد المالية والبشرية ومن خلال خفض ازدواجية الجهود. يوفر التنسيق فرصاً لتبادل الموارد والمعارف القائمة على الممارسة والابتكارات والأبحاث.

سابقون، دون موافقتهم. يشمل العنف البدني استخدام القوة البدنية أو القوة المادية أو سلاح عن قصد لإيذاء أو جرح المرأة. ويشمل العنف الجنسي الاتصال الجنسي اعتداءً، أي جعل المرأة تمارس العمل الجنسي دون موافقتها، ومحاولة الجماع أو إكمالها مع امرأة مريضة أو معوقة أو تحت ضغط أو تحت تأثير المشروبات الكحولية أو مخدرات أخرى. ويشمل العنف النفسي السيطرة على المرأة أو عزلها، وإذلالها أو إخراجها. يشمل العنف الجنسي حرمان المرأة من الحصول على الموارد الأساسية والتحكم بها.<sup>3</sup>

**فرق الاستجابة متعددة التخصصات** هي مجموعات من أصحاب المصلحة دخلت في اتفاقات للعمل بطريقة منسقة للاستجابة للعنف ضد النساء والفتيات داخل المجتمع المحلي. تركز هذه الفرق على ضمان الاستجابة الفعالة للحالات الفردية وقد تُسهّم في صنع السياسات.

**العنف الجنسي الذي يرتكبه شخص غير شريك** «عنف يرتكبه قريب للمرأة أو صديق، أو رجل معروف لديها، أو جار، أو زميل عمل، أو غريب». وهو يشمل الإكراه على القيام بأي أعمال جنسية غير مرغوب فيها، والتحرش الجنسي والعنف المرتكب ضد النساء والفتيات بصورة متكررة من قبل مجرم معروف لهن، بما في ذلك في المجالات العامة، وفي المدرسة وفي مكان العمل وفي المجتمع المحلي.

**المبادئ التوجيهية الخاصة بالجودة** تدعم تقديم وتنفيذ العناصر الأساسية من الخدمات الأساسية لضمان أنها فعالة، وذات جودة كافية وتتناول احتياجات النساء والفتيات. توفر المبادئ التوجيهية الخاصة بالجودة «الكيفية» التي تجعل الخدمات تقدم من خلال نهج قائم على حقوق الإنسان، ومراعي للاعتبارات الثقافية ويقوم بتمكين المرأة. وهي تستند إلى المعايير الدولية وتُكملها وتعكس أفضل الممارسات المعترف بها في الاستجابة للعنف القائم على نوع الجنس.

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

**الضحية / الناجية** مصطلح يشير إلى النساء والفتيات اللاتي تعرضن أو يتعرضن للعنف القائم على نوع الجنس ليعكس كلاً من المصطلحات المستخدمة في العملية القانونية ووكالة هؤلاء النساء والفتيات في السعي للحصول على الخدمات الأساسية.<sup>5</sup>

**العنف ضد المرأة** يعني «أي فعل عنيف تدفع إليه عصبية الجنس، ويترتب عليه، أو يرجح أن يترتب عليه، أذى أو معاناة للمرأة، سواء من الناحية الجسمانية أو الجنسية أو النفسية، بما في ذلك التهديد بأفعال من هذا القبيل أو القسر أو الحرمان التعسفي من الحرية، سواء حدث ذلك في الحياة العامة أو الخاصة.»<sup>6</sup>

3 دراسة الأمين العام للأمم المتحدة، الملاحظة رقم 1 أعلاه، الفقرتان 111 - 112.

4 المرجع السابق في الفقرة 128.

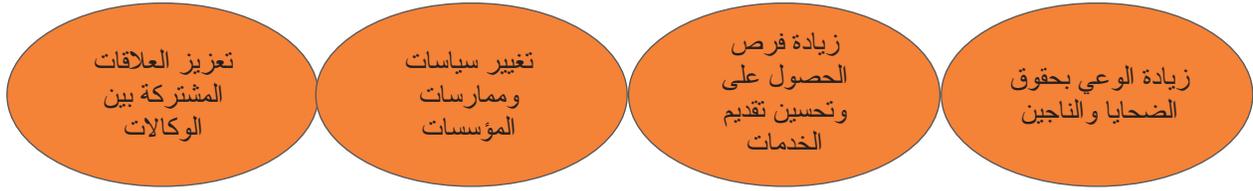
5 تشير دراسة الأمين العام، المذكورة في الملاحظة رقم 1 أعلاه، إلى النقاش المستمر بشأن مصطلحي الضحية والناجية. ويزعم البعض أنه ينبغي تجنب مصطلح «الضحية» نظراً لأنه يعني ضمناً السلبية والضعف والاستضعاف الكامن، ولا يدرك واقع قدرة النساء على التكيف والوكالة. بالنسبة للآخرين، يمثل مصطلح «الناجية» إشكالية،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

6 إعلان القضاء على العنف ضد المرأة، المادة 1.

النساء. يوفر التنسيق فرصًا أكثر للتحدث بصراحة - بالنسبة للنساء عن تجاربهن مع العنف وبالنسبة لأفراد المجتمع المحلي، بما في ذلك الرجال والفتيان، عن أثر العنف ضد النساء عليهم وعلى أسرهم. توفر الاستراتيجيات التشاركية في المجتمع المحلي، حيث يوضع العنف ضد النساء في إطار قضايا حقوق الإنسان والمساواة، فرصًا للتعاون مع العاملين في قضايا العدالة الاجتماعية الأخرى.

بالنسبة للمجتمعات المحلية، يُرسل التنسيق رسائل واضحة ومتسقة وموَّدة مفادها أن العنف ضد المرأة يُؤخذ على محمل الجد، سواء من خلال حماية الضحايا/الناجيات ومساعدتهن أو من خلال ردع مرتكبي الجرائم ومعاقبتهم. يمكن أن يؤدي التنسيق إلى زيادة وعي المجتمع المحلي بآلية الخدمات لدعم الضحايا/الناجيات وأن يرسل رسالة مفادها أنه لن يتم التهاون مع العنف ضد

## 1.5 المكونات المشتركة للاستجابة المنسقة



عادة ما تتطوي الاستجابات المنسقة على مزيج من الأمور التالية	عادة ما يتم تحسين الشراكات بين القطاعات والوكالات من خلال الوسائل التالية
<ul style="list-style-type: none"> <li>• إطار للتعاون متعدد القطاعات بين الوكالات</li> <li>• لجنة تنسيق أو هيئة لرصد التقدم المحرز ووضع السياسات</li> <li>• آليات لإدارة المجرمين والعمل معهم ومعاقبتهم</li> <li>• خدمات للناجيات، مثل الدعم في مجالات الصحة والمأوى، والدعوة، بما في ذلك إدماج سبل الانتصاف الخاصة بالحماية المدنية ضمن عملية العدالة الجنائية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• اجتماعات منتظمة وجهًا لوجه</li> <li>• سياسات وبروتوكولات مشتركة تضعها الوكالات الرئيسية</li> <li>• التخطيط المشترك للأنشطة والتدخلات</li> <li>• التدريب المشترك للموظفين في المنظمات/القطاعات الشريكة</li> <li>• تبادل المعلومات بشأن الناجيات ومرتكبي الجرائم، مع احترام الخصوصية وضمان السلامة</li> <li>• جمع البيانات بصورة مستمرة لرصد تقدم الحالة ونتائجها، وتحديد الممارسات الجيدة والسبئية</li> </ul>
تتطلب الاستجابات المنسقة متعددة التخصصات	قد تكون الجهة المسؤولة عن التنسيق هي
<ul style="list-style-type: none"> <li>• المشاركة الفعالة من قبل نطاق من أصحاب المصلحة</li> <li>• الاتفاق بشأن أكثر الطرق فعالية للاستجابة للعنف ضد النساء</li> <li>• التعاون والاتصالات وتبادل المعلومات بين الوكالات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• جهة مستقلة أو وكالة متخصصة يكون دورها التنسيق بين الجهات الفاعلة الرئيسية</li> <li>• تحالف من الوكالات التي تلتقي بانتظام، ويُعرف أيضًا باسم المجلس، أو اللجنة أو فريق العمل</li> <li>• جهة رفيعة المستوى، تتضمن الوزراء و/أو التنفيذيين من المؤسسات الرئيسية</li> </ul>

## الفصل رقم 2.

# إطار حزمة الخدمات الأساسية

الخدمات الأساسية والتي تحدد الحد الأدنى على الإطلاق المطلوب من الخدمات لضمان حقوق الإنسان والسلامة والرفاه لأي امرأة أو فتاة أو طفل تعرضوا لعنف الشريك الحميم و/أو العنف الجنسي الذي يرتكبه شخص غير شريك.

العناصر التأسيسية التي يجب أن توجد لدعم تقديم كل خدمة من الخدمات الأساسية.

يتضمن إطار المبادئ التوجيهية لتقديم خدمات اجتماعية أساسية عالية الجودة أربعة مكونات مرتبطة ببعضها البعض:

المبادئ والتي يستند إليها تقديم جميع الخدمات الأساسية.

الخصائص المشتركة والتي تصف نطاقاً من الأنشطة والنهج المشتركة عبر جميع المجالات والتي تدعم أداء الوظائف وتقديم الخدمات بفعالية.

### حزمة الخدمات الأساسية: شكل الإطار الإجمالي

المبادئ	نهج قائم على الحقوق	النهوض بالمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة	مناسبة ومراعية للاعتبارات الثقافية والعمرية
	نهج يركز على الضحايا/الناجيات	السلامة أمرٌ بالغ الأهمية	مساءلة مرتكب الجريمة
الخصائص المشتركة	الإتاحة	الولوج	
	التكيف	المناسبة	
	إعطاء أولوية للسلامة	الموافقة الواعية والسرية	
	جمع البيانات وإدارة المعلومات	الاتصالات الفعالة	
	الربط مع القطاعات والوكالات الأخرى من خلال التنسيق والإحالة		

الصحة	العدالة والشرطة	الخدمات الاجتماعية
1. التعرف على الناجيات من عنف الشريك الحميم	1. المنع	1. معلومات الأزمة
2. دعم الخط الأول	2. الاتصال الأولي	2. استشارات الأزمات
3. رعاية الجراح والعلاج الطبي العاجل	3. التقييم/التحقيق	3. خطوط المساعدة
4. الفحص والرعاية للاعتداء الجنسي	4. عملية ما قبل المحاكمة	4. السكن الآمن
5. التقييم والرعاية للصحة العقلية	5. عملية المحاكمة	5. المساعدة المادية والمالية
6. التوثيق (طبي-قانوني)	6. مساءلة مرتكب الجريمة وجبر الضرر	6. إنشاء وثائق الهوية واستعادتها واستبدالها
	7. عملية ما بعد المحاكمة	7. المعلومات القانونية ومعلومات عن الحقوق، والنصيحة والتمثيل بما في ذلك الأنظمة القانونية التعددية
	8. السلامة والحماية	8. الدعم النفسي-الاجتماعي والاستشارات
	9. المساعدة والدعم	9. الدعم الذي يركز على المرأة
	10. الاتصالات والمعلومات	10. خدمات الأطفال أي طفل متضرر من العنف
	11. تنسيق قطاع العدالة	11. معلومات المجتمع المحلي، والتعليم والتوعية المجتمعية
		12. المساعدة للوصول إلى الاستقلال الاقتصادي والتعافي والاستقلال الذاتي

## التنسيق وحوكمة التنسيق

المستوى الوطني: الإجراءات الأساسية	المستوى المحلي: الإجراءات الأساسية
1. القانون وصنع السياسات	1. إنشاء هيكل رسمية للتنسيق المحلي
2. اعتماد الموارد وتخصيصها	2. تنفيذ التنسيق وحوكمة التنسيق
3. وضع المعايير وإنشاء الاستجابات المنسقة على المستوى المحلي	
4. النهج الشاملة لاستجابة التنسيق	
5. تيسير تطوير القدرات لصانعي السياسات وغيرهم من صناع القرار بشأن الاستجابات المنسقة للعنف ضد النساء والفتيات	
6. رصد وتقييم التنسيق على المستويات الوطنية والمحلية	

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

## الفصل رقم 3:

# المبادئ التوجيهية للإجراءات الأساسية للتنسيق وحوكمته

تشمل المبادئ التوجيهية للإجراءات الأساسية للتنسيق وحوكمته على مستويين:  
المستوى الوطني - الإجراءات بين الوزارات التي تلعب دورًا رئيسيًا في التصدي للعنف ضد النساء والفتيات  
المستوى المحلي - الإجراءات بين أصحاب المصلحة على المستوى المحلي

### 3.1

## المبادئ التوجيهية للتنسيق وحوكمته للخدمات الأساسية على المستوى الوطني

الإجراء الأساسي: 1. القانون وصنع السياسات	
تعتبر القوانين والسياسات التي تستند إلى أفضل الممارسات والمعايير والنظم القياسية الدولية، أساسية لإرشاد العمليات الرسمية وغير الرسمية التي يستند إليها التنسيق وحوكمته. وينبغي أن تستمد المعلومات من الأدلة والدروس المستفادة من خلال الخبرات المباشرة في مجال التنسيق	
العناصر الأساسية	المبادئ التوجيهية
<b>1.1</b> القوانين والسياسات التي تتناول العنف ضد النساء والفتيات	<ul style="list-style-type: none"><li>• ضمان أن تستند جميع القوانين والسياسات إلى المعلومات المستنيرة بشأن المساواة بين الجنسين وعدم التمييز</li><li>• ضمان أن تستند الاستجابات للعنف ضد النساء إلى نهج يركز على الضحية وإلى معايير حقوق الإنسان بالنسبة لسلامة الضحية ومساءلة المجرم</li><li>• التصدي لجميع أشكال العنف ض النساء مع ضمان تخصيص الاستجابات طبقاً لصور العنف المحددة</li><li>• ضمان نهج تشاركي/شامل حيال القانون وصنع السياسات من خلال دمج المعارف والتعليقات من الضحايا/الناجيات، والمنظمات غير الحكومية والآخرين ممن يعملون بصورة مباشرة مع الضحية/الناجية ومرتكبي الجرائم.</li><li>• إنشاء وتقوية الوكالات والمنظمات الحكومية وغيرها من الهياكل التي لها دور في الاستجابة للعنف ضد النساء</li><li>• دمج خبرات مبادرات التنسيق الوطني والمحلي في صنع السياسات الوطنية.</li></ul>
<b>1.2</b> القوانين والسياسات الخاصة بتنسيق الخدمات الأساسية على المستويين الوطني والمحلي	<ul style="list-style-type: none"><li>• إنشاء إطار قانوني وسياسي للتنسيق يستند إلى أفضل الممارسات التي تدمج الفهم المشترك للعنف ضد النساء والتي يمكن مواءمتها مع الاحتياجات القطرية.</li><li>• وضع و/أو تحديث خطط العمل الوطنية لتحديد آليات وموازنات لتنسيق الخدمات الأساسية.</li><li>• الإلزام بالتعاون بين الوكالات التي تتصدى للعنف ضد النساء.</li><li>• تحديد مسؤوليات التنسيق المحددة للوكالات المنفردة، بما في ذلك المنظمات النسائية.</li><li>• الإلزام بتبادل المعلومات المناسبة بين الوكالات التي تعطي أولوية لمساءلة المجرم ولحماية السرية للضحايا/الناجيات.</li><li>• تحديد مسؤوليات توفير الموارد المالية</li><li>• منع الإبلاغ الإلزامي عن الحالات الفردية بين الوكالات القائمة بالتنسيق إلا في حالات الخطر المباشر، أو الضحايا من الأطفال أو التعرض للخطر على نحو خاص،<sup>1</sup></li><li>• الإلزام بالإتاحة الكافية لخدمات الشرطة والعدالة، والخدمات الاجتماعية وخدمات الرعاية الصحية لتلبية احتياجات الضحايا والناجيات.<sup>7</sup></li></ul>

## الإجراء الأساسي: 2. اعتماد الموارد وتخصيصها

يتطلب التنسيق وحوكمته موارد مناسبة لضمان توافر الخبرات الفنية والأنظمة والعمليات والسلطة لتنفيذ الوظائف والإجراءات المطلوبة.

العناصر الأساسية	المبادئ التوجيهية
<b>2.1</b> التمويل المناسب وغيره من الموارد للتنسيق وحوكمته	<ul style="list-style-type: none"><li>• توفير الدعم المناسب، سواء من الموارد المالية أو الموظفين أو الخبرات أو الدعم الفني على المستوى الوطني لتنسيق صنع السياسات.</li><li>• توفير الموارد الكافية على المستوى الوطني لتقديم وتنسيق وتمويل الخدمات وتنفيذ القوانين والسياسات بفعالية.</li><li>• إعطاء أولوية للتمويل والموارد بالنسبة للمنظمات غير الحكومية والمجتمع المدني لتمكينها من تولي القيادة في توفير وتنسيق الخدمات.</li><li>• تمويل الأبحاث التي تهدف إلى رصد آليات التنسيق ونتائج تقديم الخدمات المنسقة وتحديد مدى فعاليتها.</li><li>• توفير مبادئ توجيهية لتقدير تكلفة تنسيق الخدمات.</li><li>• إنشاء آليات لضمان توافر التمويل في الوقت المناسب.</li><li>• ضمان المشاركة الواسعة والشفافية في عملية تخصيص الموازنات.</li><li>• تتبع إنفاق الموارد لتعزيز المساءلة.</li><li>• وضع حشد الموارد في الاعتبار حيثما كانت الموارد الرئيسية غير موجودة.</li></ul>
<b>2.2</b> التنسيق بين جهات صنع السياسات ذات الصلة على المستوى الوطني	<ul style="list-style-type: none"><li>• تعزيز فهم مشترك بين جميع مقدمي الخدمات الأساسية لأسباب وعواقب العنف ضد النساء والفتيات.</li><li>• دمج قضايا العنف ضد النساء والفتيات عبر جميع مجالات السياسات ذات الصلة بما في ذلك إنشاء وتقوية جهات القطاع العام المخصصة لحقوق المرأة.</li><li>• تحديد ومعالجة العوائق التي تحول دون التنسيق الفعال على مستويات صنع السياسات وتنفيذها.</li><li>• تحقيق الاتساق بين رسائل تثقيف الجمهور.</li></ul>

## الإجراء الأساسي: 3. وضع المعايير وإنشاء الاستجابات المنسقة على المستوى المحلي

تساعد المعايير في إنشاء آليات وعمليات منسقة لدعم المساءلة والاستجابات المنسقة وهي هامة في توضيح التوقعات المطلوبة من الأنظمة المنسقة، وأصحاب المصلحة المشاركين في جهود التنسيق.

العناصر الأساسية	المبادئ التوجيهية
<p><b>3.1</b> معايير إنشاء الاستجابة المنسقة المحلية</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• اتفاق المشاركين على فهم مشترك للعنف ضد النساء والفتيات.</li> <li>• الاتفاق على الأهداف الأولية: سلامة الضحية، ومساءلة المجرم، ومساءلة الوكالة.</li> <li>• دور الضحايا والناجيات وممثليهم كقيادة للعملية و/أو مصدر معلوماتها الرئيسي دون التسبب في خطر على سلامتهم.</li> <li>• الاتفاق على أن مؤسسات الدولة، وليس الضحايا/الناجيات، هي المسؤولة عن التصدي للعنف.</li> <li>• المتطلبات الأساسية للبروتوكولات/مذكرات التفاهم للتنسيق المحلي، بما في ذلك العلاقات التعاونية وتنسيق الخدمات.</li> <li>• أدوار ومسؤوليات الوكالات والأشخاص المشاركين في الاستجابة المنسقة.</li> <li>• المعايير المحددة لاحتياجات الفتيات.</li> <li>• تخصيص الموارد للتنسيق من قبل الوكالات المشاركة.</li> <li>• استخدام الموارد بكفاءة عن طريق تجنب الأزدواجية غير اللازمة في الخدمات.</li> <li>• مشاركة جميع الأطراف الحاسمة.8</li> <li>• دور الضحايا/الناجيات وممثليهم كمصدر رئيسي للمعلومات دون التسبب في خطر على سلامتهم.</li> <li>• مشاركة الفئات الممثلة بشكل غير كافٍ أو المهمشة.</li> <li>• تحديد المناصرين في المجتمع المحلي ودعم وتقوية جهودهم.</li> <li>• تعزيز وعي المجتمع المحلي بالعنف ضد النساء والفتيات وإتاحة الخدمات الأساسية.</li> </ul>
<p><b>3.2</b> معايير مساءلة الوكالات عن التنسيق</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• استخدام استراتيجيات وتدخلات آمنة وفعالة وتستند إلى أفضل الممارسات.</li> <li>• تحديد أدوار الوكالات المشاركة.</li> <li>• إجراء عمليات تدقيق داخلية وخارجية لضمان مساءلة الوكالة عن تنفيذ التنسيق.</li> <li>• مشاركة أصحاب المصلحة على نطاق واسع</li> <li>• تحديد العوائق التي تواجه السلامة والخدمات والاحتياجات غير الملباة بناءً على تعليقات الضحية/الناجية.</li> <li>• رصد تنسيق الاستجابة من قبل الشرطة وقطاع العدالة، وقطاع الخدمات الاجتماعية والرعاية الصحية.</li> <li>• متابعة الحالات لمعرفة النتائج وتحسين الاستجابات (بما في ذلك مراجعة الوفيات لتقليل خطر حوادث القتل في المستقبل).</li> <li>• إنشاء نظام تتبع مشترك بين الوكالات لتيسير تبادل المعلومات ومتابعة التقدم المحرز مع الضحية/الناجية.</li> <li>• اعتماد وإنفاذ سلوك أخلاقي لأفراد طاقم العمل والمتطوعين في الوكالات المشاركة.</li> </ul>
<p><b>3.3</b> أنظمة تسجيل البيانات والإبلاغ عنها</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الاتفاق على مصطلحات مشتركة لجميع عمليات التسجيل والإبلاغ.</li> <li>• إلزام كل وكالة بالحفاظ على البيانات للرصد والتقييم.</li> <li>• الحصول على موافقة الضحايا والناجيات قبل تسجيل أية معلومات تحدد الهوية.</li> <li>• حماية سرية وخصوصية الضحايا والناجيات عند جمع المعلومات التي تحدد الهوية وتسجيلها والإبلاغ عنها.</li> <li>• السماح باتاحة الوصول إلى المعلومات التي تحدد الهوية للأفراد والجهات ذات الحاجة الواضحة.</li> <li>• الاحتفاظ بالبيانات التي تحدد الهوية بصورة آمنة.</li> <li>• إخلاء مصدر البيانات المستخدمة لأغراض الرصد والتقييم.</li> </ul>

#### الإجراء الأساسي: 4. النهج الشاملة لاستجابة التنسيق

يجب أن تضمن عملية التصميم والرصد للاستجابات المنسقة أنها تأخذ في الاعتبار تباين تجارب واحتياجات النساء والفتيات اللاتي يتعرضن للعنف في تصميم ورصد الاستجابات المنسقة وذلك من خلال تشجيع مشاركتهم في مثل هذه الأنشطة.

العناصر الأساسية	المبادئ التوجيهية
4.1 آليات التنسيق	<ul style="list-style-type: none"> <li>• فهم كيفية تأثير العنف ضد النساء والفتيات على المجتمعات المحلية المختلفة بطرق متباينة (وبخاصة النساء والفتيات اللاتي يعانين من مختلف صور التمييز) على جميع مستويات صنع السياسات والتنسيق.</li> <li>• وضع نماذج لرسم الخرائط/الجرد لتحديد الفئات المهمشة والضعيفة.</li> <li>• تضمين تمثيل الفئات المهمشة والضعيفة في جميع مراحل صنع السياسات والتنسيق (التخطيط وصنع السياسات والتنفيذ والرصد والتقييم).</li> <li>• ضمان الاستماع لأصوات النساء والفتيات الصغيرات باهتمام لمعرفة نقاط الضعف الخاصة التي يواجهنها.</li> <li>• تخصيص الاستراتيجيات التي تستهدف القضايا المحددة التي تتعرض لها الفئات المختلفة.</li> <li>• الإقرار بالخطر المحتمل لمشاركة الضحايا/الناجيات ومجاوبته.</li> <li>• تحليل البيانات لتحديد أوجه الضعف للفئات المحددة.</li> <li>• اعتماد عمليات لتحديد العواقب غير المقصودة لضمان دقة الافتراضات وتطوير العملية.</li> </ul>

#### الإجراء الأساسي: 5. تيسير تطوير القدرات لصانعي السياسات وغيرهم من صناع القرار بشأن الاستجابات المنسقة

سوف تتطلب المؤسسات والمنظمات وموظفيها الدعم والتدريب لضمان فعالية جهود التنسيق. يمكن أن يكون التدريب المشترك أو متعدد القطاعات فعالاً في المساعدة على اكتساب المهنيين العاملين في قطاعات مختلفة لفهم مؤحد بشأن العنف ضد النساء والفتيات وأن يتاح لهم الوصول إلى الأدلة المعاصرة بشأن الاستجابات الفعالة.

العناصر الأساسية	المبادئ التوجيهية
5.1 تطوير القدرات	<ul style="list-style-type: none"> <li>• توفير الموارد والإرشادات اللازمة لتحقيق الاستقرار التنظيمي والمالي وجودة البرامج ونموها.</li> <li>• توفير التدريب لصانعي السياسات الوطنية والإقليمية بشأن الاستجابة المنسقة للعنف ضد النساء والفتيات.</li> <li>• تضمين أو دمج بناء القدرات بشأن التنسيق مع مبادرات بناء القدرات الأخرى الجارية، بما في ذلك المبادرات المشتركة بين القطاعات.</li> </ul>
5.2 معايير التدريب متعدد القطاعات والتدريب المشترك بين القطاعات	<ul style="list-style-type: none"> <li>• حيثما أمكن، يُعطى لممثلي الضحية/الناجية دوراً قيادياً في وضع وتنفيذ التدريب لجميع الأنظمة والجهات الفاعلة ومقدمي الخدمات.</li> <li>• استناد التدريب إلى الفهم المشترك للعنف ضد النساء والفتيات والتعريفات المشتركة وكيف يُسهم تدخل كل قطاع في تحسين سلامة الضحية/الناجية.</li> <li>• تعليم أساليب التنسيق الفعال.</li> <li>• الإلزام بأن يكون التدريب منتظماً لضمان تضمين المعارف والممارسات الجديدة في الاستجابات للعنف ضد النساء والفتيات.</li> </ul>

#### الإجراء الأساسي: 6. رصد وتقييم التنسيق على المستويات الوطنية والمحلية

يوفر الرصد والتقييم فرصاً لفهم وتعلم كيفية عمل الأنظمة المنسقة. بتتيح مشاركة نتائج الرصد والتقييم تحسين الاستجابات المنسقة ومشاركة أصحاب المصلحة في التحسينات واتخاذ القرارات بشأنها.

العناصر الأساسية	المبادئ التوجيهية
6.1 معايير الرصد والتقييم على المستويين الوطني والمحلي	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تحديد أهداف واقعية على المدى القصير والمتوسط والطويل.</li> <li>• استخدام مؤشرات نوعية وكمية لفعالية التنسيق.</li> <li>• إنشاء أنظمة لقياس مدى تحقيق الأهداف.</li> <li>• تضمين بيانات خط الأساس، حيثما أمكن، في أنظمة القياس.</li> <li>• تحليل نتائج الاستجابة المنسقة.</li> <li>• تحديد العوائق التي تحول دون التنسيق الناجح والحلول الممكنة لها.</li> <li>• تضمين الدروس المستفادة في السياسات والممارسات المستقبلية.</li> </ul>
6.2 تبادل الممارسات الجيدة ونتائج الرصد والتقييم والإبلاغ عنها	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تحديد أفضل الممارسات والدروس المستفادة.</li> <li>• تحديد المشكلات والحلول الممكنة لها.</li> <li>• تطبيق المعلومات المستفادة من الرصد والتقييم المحليين لتوفير المعلومات لجدول الأعمال الوطني</li> </ul>
6.3 الشفافية مع الحفاظ على السرية وتقليل المخاطر	<ul style="list-style-type: none"> <li>• إتاحة المبادئ التوجيهية والمعايير والسياسات على نطاق واسع</li> <li>• استخدام لغة مبسطة في المبادئ التوجيهية والمعايير والسياسات.</li> <li>• إتاحة المبادئ التوجيهية والمعايير والسياسات بجميع اللغات المستخدمة في المجتمع المحلي.</li> <li>• إتاحة نتائج رصد عملية التنسيق وتقييمها للجمهور.</li> <li>• إتاحة نتائج أثر التنسيق على الفئات المهمشة والضعيفة بطريقة يسهل الوصول إليها بالنسبة لهذه الفئات.</li> <li>• تحديد مدى المشكلة في تقارير تنشر دورياً: على سبيل المثال، إتاحة خدمات الضحايا والناجيات، واستخدام الضحية/الناجية للخدمات، وكيفية إخضاع مرتكبي الجرائم للمساءلة.</li> </ul>

### 3.2

## المبادئ التوجيهية للتنسيق وحوكمته للخدمات الأساسية على المستوى المحلي

الإجراء الأساسي: 1. إنشاء هيكل رسمي للتنسيق وحوكمته على المستوى المحلي	
تدعم الهياكل الرسمية للتنسيق وحوكمته على المستوى المحلي مشاركة المؤسسات والمنظمات المحلية وتمكين آليات قوية يمكن فهمها من قبل أصحاب المصلحة والمجتمع المحلي وتخضع للمساءلة أمامهم.	
العناصر الأساسية	المبادئ التوجيهية
1.1 معايير التنسيق	<ul style="list-style-type: none"> <li>• يجب أن تضمن الهياكل الرسمية المعايير التالية:</li> <li>• تتسق مع معايير حقوق الإنسان الدولية.</li> <li>• اتباع نهج يركز على الضحية/الناجية يستند إلى حقوق الإنسان للنساء والفتيات في أن يعشن حياة خالية من العنف.</li> <li>• تضمنين مساءلة مرتكب الجريمة.</li> </ul>

ينبغي أن يسترشد التنفيذ الفعال للتنسيق وحوكمته على المستوى المحلي بخطة عمل تتسق مع الاستراتيجية على المستوى الوطني وتوضع من خلال عمليات تشاورية. سوف تدعم الاتفاقات وإجراءات التشغيل القياسية، المتبادلة بين المنظمات المشاركة والمتاحة للمجتمعات المحلية، العمل الفعال لجهود التنسيق المحلية.

المبادئ التوجيهية	العناصر الأساسية
<p>ينبغي أن تحقق خطة العمل على المستوى المحلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• الإتساق مع القوانين والاستراتيجية الوطنية ومعايير التنسيق وحوكمته.</li> <li>• تحديد الاحتياجات والفجوات المحلية.</li> <li>• يتم وضعها باستخدام عملية تشاورية يشارك فيها أصحاب المصلحة الرئيسيون، وبخاصة الضحايا/الناجيات وممثليهن.</li> <li>• تحديد الأولويات.</li> <li>• تحديد أنشطة محددة ليتم تنفيذها - بما في ذلك الخطوط الزمنية، ومسؤوليات الوكالات المنفردة، والموارد اللازمة، ومؤشرات قياس التقدم.</li> <li>• تحديد الموارد الممكنة وبذل الجهود للحصول عليها.</li> <li>• إنشاء روابط مع الاستجابات المحلية الأخرى للعنف ضد النساء والفتيات.</li> <li>• إطلاع جميع أصحاب المصلحة ذوي الصلة الذين لم يشاركوا في وضع خطة العمل.</li> </ul>	<p><b>2.1</b> خطة العمل</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• وضع مهمة وروية لألية التنسيق بشأن الفهم المشترك للعنف ضد النساء والفتيات.</li> <li>• تحديد تكوين آلية التنسيق (بما في ذلك ممثلي قطاعات العدالة والخدمات الاجتماعية والرعاية الصحية والمجتمع المدني بما في ذلك الفئات المهمشة وغيرها من الأطراف ذات الصلة).</li> <li>• اشتراط أن يكون لممثلي الوكالة سلطة اتخاذ القرار بالنيابة عن وكالاتهم.</li> <li>• تحديد أدوار ومسؤوليات الممثلين.</li> <li>• الاتفاق على رئاسة الأعضاء ومدتها.</li> <li>• إنشاء جدول زمني للاجتماعات.</li> <li>• إنشاء عملية صنع القرار.</li> <li>• اعتمد عملية للمساءلة وتسوية الشكاوى.</li> <li>• إنشاء عملية استعراض لعمل آلية التنسيق، بما في ذلك الأطر الزمنية لإتمام العمل.</li> <li>• إنشاء قواعد للمجموعات (مثل السرية).</li> <li>• الالتزام بتبادل المعلومات مع أصحاب المصلحة ذوي الصلة الذين تم تحديدهم.</li> </ul>	<p><b>2.2</b> الاتفاقات لعضوية الوكالة ومشاركتها في آليات التنسيق</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• إعطاء الأولوية لسلامة الضحية/الناجية على الحفاظ على الأسرة أو غيره من الأهداف.</li> <li>• تمكين مشاركة الضحية والناجية من خلال خيارات مستنيرة (مثل الحق في تقرير الخدمات التي ترغب في الوصول إليها وما إذا كانت ستشارك في عملية العدالة).</li> <li>• توفير خدمات متاحة للضحايا/الناجيات تأخذ في الاعتبار الإتاحة الجغرافية والتكلفة المعقولة وإتاحة مقدمي الخدمات والمعلومات التي يسهل فهمها وما إلى ذلك.</li> <li>• ضمان تقييم المخاطر والتخطيط للسلامة باستمرار.</li> <li>• الاتفاق على الاستجابة للمخاطر المرتفعة.</li> <li>• ضمان إنشاء عمليات تفر باحتياجات الأطفال من ضحايا العنف، سواء بصورة مباشرة أو غير مباشرة (نتيجة العنف ضد أحد الوالدين).</li> <li>• ضمان تدريب مقدمي الخدمات ومهارتهم.</li> <li>• توفير الفرص للتدريب المشترك بين القطاعات.</li> <li>• ضمان استجابة حاسمة ومناسبة للعنف من قبل مقدمي الخدمات ومخالفة أوامر المحكمة.</li> </ul>	<p><b>2.3</b> عملية إدارة الحالة/استعراض الحالة</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• وضع خرائط لمقدمي الخدمة المحليين.</li> <li>• خلق فهم ومبادئ موحدة لتقديم الخدمة بين مقدمي الخدمة.</li> <li>• إنشاء بروتوكول للإحالة والتفاعلات بين مقدمي الخدمة.</li> <li>• إجراء التدريب عبر القطاعات طبقاً للمعايير المتفق عليها.</li> <li>• تطوير روابط مع الأطراف الثالثة (مثل المدارس).</li> <li>• ممارسة الشفافية في ظل متطلبات السرية.</li> </ul>	<p><b>2.4</b> إجراءات التشغيل القياسية لآليات التنسيق</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ضمان إجراء أنشطة توعية المجتمع المحلية (على سبيل المثال، إعلانات الخدمات العامة في التلفزيون والإذاعة ورسائل وسائل التواصل الاجتماعي واللافات وإصدارات التقارير).</li> </ul>	<p><b>2.5</b> وعي المجتمع المحلي بالعنف ضد النساء والفتيات</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تحديد الغرض والنطاق والخط الزمني للرصد والتقييم.</li> <li>• تركيز الرصد والتقييم على أداء الاستجابة المنسقة في مجال العنف ضد النساء والفتيات.</li> <li>• تحقيق الاتساق مع إطار الرصد والتقييم الوطني.</li> <li>• تحديد خطوط الأساس والمؤشرات لقياس التقدم المحرز.</li> <li>• إلزام الوكالات بجمع وتبادل البيانات المتفق عليها.</li> <li>• تطوير القدرات والموارد للرصد والتقييم.</li> <li>• شمول الضحايا/الناجيات في عملية الرصد والتقييم.</li> <li>• تتبع التمويل.</li> <li>• إبلاغ نتائج الرصد والتقييم إلى الجهة الرقابية الوطنية أو الإقليمية.</li> <li>• الامتثال لمتطلبات الإبلاغ الصادرة عن الجهة رفيعة المستوى.</li> </ul>	<p><b>2.6</b> الرصد والتقييم</p>

## الفصل رقم 4. جدول المحتويات

يتم تنفيذ البرنامج متعدد القطاعات بشأن العنف ضد النساء بالاشتراك بين حكومة بنغلاديش وحكومة الدنمارك في ظل وزارة شؤون المرأة والطفل. <http://www.mspvaw.gov.bd>

«نموذج دولوث» عبارة عن طريقة دائمة التطور للتفكير بشأن كيفية عمل المجتمع المحلي معاً لإنهاء العنف المنزلي. نموذج دولوث. منذ أوائل الثمانينات، تبتكر دولوث - وهو اسم لمجتمع محلي صغير في شمال مينيسوتا - طرقاً لإخضاع المعتدين للمساءلة والحفاظ على سلامة الضحايا. <http://www.theduluthmodel.org>

**National Policy Framework Management Of Sexual Offence Matters, Department of Justice and Constitutional Development, Pretoria, South Africa.**

<http://www.justice.gov.za/vg/sxo/2012-draftNPF.pdf>

وحدة وضع البرامج الخاصة بالاستجابات المنسقة (تصدر لاحقاً) - مركز المعارف الإلكتروني لإنهاء العنف ضد النساء والفتيات، [www.endevawnow.org](http://www.endevawnow.org) (متاح في يناير/كانون الثاني 2016)

