Модул 1

ПРЕГЛЕД И ВОВЕД

Пакет неопходни услуги за жени и девојки изложени на насилство

Суштински елементи и упатства за квалитет

UN WOMEN
UNFPA
World Health Organization
UNDP
UNODC United Nations Office on Drugs and Crime
Co-funded by the European Union
Australian Aid
spanish cooperation
EMAKUNDE EMAKUMEAREN EUSKAL ERAKUNDEA INSTITUTO VASCO DE LA MUJER Euskо Jaurlaritzako erakunde autonomiaduna. Organismo Autónomo del Gobierno Vasco
Generalitat de Catalunya Government of Catalonia

Овој документ беше изработен со финансиска поддршка на Европската Унија во рамките на регионалната програма на ЕУ и UN Women „Спречување на насилството врз жените во Западен Балкан и Турција: Имплементирање на норми – промена на ставови“. Неговата содржина е единствена одговорност на ЕХО Едукативно хуманитарна организација - Штип и нужно не ги одразува ставовите на Европската Унија. Иако се направени сите напори за да се обезбеди висок стандард на точност при преводот на оригиналниот текст, овој превод не е уреден според официјалните стандарди за објавување и има за цел да служи само како работен превод. Наведените агенции на ООН што земаа учество, не прифаќаат одговорност за какви било недоразбирања кои произлегуваат од можни грешки како резултат на преводот на овој документ.

МОДУЛ 1

Вовед

ПАКЕТОТ НЕОПХОДНИ УСЛУГИ ОПФАЌА 5 МОДУЛИ:

Модул 1. Преглед и вовед	Модул 2. Здравство	Модул 3. Правда и полиција	Модул 4. Социјални услуги	Модул 5. Координација и управување со координацијата
Поглавје 1: **Вовед во пакетот неопходни услуги** 1.1 Вовед 1.2 Контекст 1.3 Цел и опфат 1.4 Јазик и терминологија	**Поглавје 1:** **Вовед во неопходните здравствени услуги** 1.1 Вовед 1.2 Цел и опфат 1.3 Јазик и терминологија	**Поглавје 1:** **Вовед во неопходните правосудни и полициски услуги** 1.1 Вовед 1.2 Цел и опфат 1.3 Јазик и терминологија	**Поглавје 1:** **Вовед во неопходните социјални услуги** 1.1 Вовед 1.2 Цел и опфат 1.3 Јазик и терминологија	**Поглавје 1:** **Вовед во координацијата на неопходните услуги и активности за управување** 1.1 Вовед 1.2 Цел и опфат 1.3 Јазик и терминологија
Поглавје 2 **Општи принципи, карактеристики и основни елементи** 2.1 Принципи 2.2 Заеднички карактеристики на квалитетни неопходни услуги 2.3 Основни елементи	**Поглавје 2** **Рамка на пакетот неопходни услуги** 2.1 Општа рамка 2.2 Посебни одлики на рамката специфични за неопходните здравствени услуги	**Поглавје 2** **Рамка на пакетот неопходни услуги** 2.1 Општа рамка 2.2 Посебни одлики на рамката специфични за неопходните правосудни и полициски услуги	**Поглавје 2** **Рамка на пакетот неопходни услуги** 2.1 Општа рамка 2.2 Посебни одлики на рамката специфични за неопходните социјални услуги	**Поглавје 2** **Рамка на пакетот неопходни услуги** 2.1 Општа рамка
Поглавје 3 **Како да се користи оваа алатка** 3.1 Рамка на упатства за неопходни услуги	**Поглавје 3** **Упатства за неопходните здравствени услуги**	**Поглавје 3** **Упатства за неопходните правосудни и полициски услуги**	**Поглавје 3** **Упатства за неопходните социјални услуги**	**Поглавје 3** **Упатства за неопходни активности за координација и управување** 3.1 Упатства за координација на национално ниво и управување со координацијата на неопходните услуги 3.2 Упатства за координација на локално ниво и управување со координацијата на неопходните услуги
Поглавје 4 **Алатки и извори**	**Поглавје 4** **Алатки и извори**	**Поглавје 4** **Алатки и извори**	**Поглавје 4** **Алатки и извори**	**Поглавје 4** **Алатки и извори**

БЛАГОДАРНОСТ

Овие упатства не би биле возможни без:

Храброста на многу жени кои искусиле насилство и прозбореле за нивните искуства и активистите/-ките, особено од женските организации ширум светот, кои се заложиле за обезбедување соодветни услуги и поддршка на жените кои биле изложени на насилство.

Напорите на владите што преземаат активности за прекинување на насилството врз жените преку законодавни реформи, иницијативи за политики и преку имплементирање програми за превенција и одговор на насилството.

Главните донатори на Заедничката програма на ОН за неопходни услуги за жените и девојките изложени на насилство, владите на Австралија и Шпанија.

Меѓусекторските практичари, истражувачи, владини претставници, кои присуствуваа и учествуваа на сите Глобални стручни консултации за оваа програма за работа (информации за учесниците се достапни на www.endvawnow.org и кликнете на Essential Services).

Континуираната посветеност на системот на ОН да развие програми и активности како одговор на насилството врз жените. Агенциите на Обединетите нации, ангажирани во поддршката за приспособување и/или развој на овие упатства, кои ги споделија своето време и знаење за да осигурат дека ќе продолжиме да го подобруваме обезбедувањето услуги за жени и девојки изложени на насилство. Им се заблагодаруваме на претставниците на агенциите за нивната посветеност и за придонесот: Тања Фара (Tania Farha) и Риет Гронен (Riet Groenen) (Тело на ОН за родова еднаквост и зајакнување на жените - UN Women), Упала Деви (Upala Devi) и Луис Мора (Luis Mora) (УНФПА), Клаудиа Гарсиа Морено (Claudia Garcia Moreno) и Авни Амин (Avni Amin) (СЗО), Суки Беаверс (Suki Beavers), Ники Палмер (Niki Palmer) и Чарлс Шовел (Charles Chauvel) (УНДП) и Клаудија Барони (Claudia Baroni) и Свен Фајфир (Sven Pfeiffer) (УНОДЦ). Консултантите кои помогнаа во усогласувањето и консолидирањето на сите упатства подготвени за овој пакет, г-ѓа Ајлин Скинидер (Ms Eileen Skinnider) и г-ѓа Џенис Ват (Ms Janice Watt).

СОДРЖИНА

ПОГЛАВЈЕ 1: ВОВЕД ВО ПАКЕТОТ НЕОПХОДНИ УСЛУГИ 6

1.1 ВОВЕД 6

1.2 КОНТЕКСТ 7

1.3 ЦЕЛ И ОПФАТ 8

1.4 ЈАЗИК И ТЕРМИНОЛОГИЈА 9

ПОГЛАВЈЕ 2: ОПШТИ ПРИНЦИПИ, КАРАКТЕРИСТИКИ И ОСНОВНИ ЕЛЕМЕНТИ 12

2.1 ПРИНЦИПИ 13

2.2 ЗАЕДНИЧКИ КАРАКТЕРИСТИКИ НА КВАЛИТЕТНИТЕ НЕОПХОДНИ УСЛУГИ 14

2.3 ОСНОВНИ ЕЛЕМЕНТИ 18

ПОГЛАВЈЕ 3: КАКО ДА СЕ КОРИСТИ ОВАА АЛАТКА 19

3.1 РАМКА НА УПАТСТВА ЗА НЕОПХОДНИ УСЛУГИ 19

ПОГЛАВЈЕ 4: АЛАТКИ И ИЗВОРИ 21

ПОГЛАВЈЕ 1:

ВОВЕД ВО ПАКЕТОТ НЕОПХОДНИ УСЛУГИ

1.1 Вовед

Заедничката глобална програма на Обединетите нации за неопходни услуги за жени и девојки изложени на насилство („Програмата“), во партнерство со Телото на Обединетите Нации за родова еднаквост и зајакнување на жените UN Women, УНФПА, СЗО, УНДП и УНОДЦ, има цел да обезбеди поголем пристап до координиран сет есенцијални и квалитетни мултисекторски услуги за сите жени и девојки кои искусиле родово базирано насилство.

Програмата ги идентификува неопходните услуги што треба да ги обезбедат здравствените, социјалните служби, полицијата и правосудниот сектор („Неопходни услуги“), како и упатствата за координација на Неопходните услуги и управување со процесите и механизмите за координација („Упатства за координација“). Дефинирани се упатства за испорака на услуги за суштинските елементи на секоја неопходна услуга, со цел да се осигури реализација на висококвалитетни услуги, особено за земјите со ниски и средни приходи, за жени и девојки кои се соочуваат со насилство. Заедно, овие елементи го сочинуваат „Пакетот неопходни услуги“.

Пакетот неопходни услуги содржи пет модули кои имаат заеднички елементи:

- Модул 1: Преглед и вовед
- Модул 2: Неопходни здравствени услуги
- Модул 3: Неопходни услуги од доменот на правда и полиција
- Модул 4: Неопходни социјални услуги
- Модул 5: Неопходни активности за координација и управување со координацијата

Пакетот неопходни услуги ги одразува суштинските компоненти на координираните повеќесекторски одговори за жените и девојките изложени на насилство. Обезбедувањето, координирањето и управувањето со неопходните здравствени, правосудни, полициски и социјални услуги можат значително да ги ублажат последиците што насилството ги предизвикува врз благосостојбата, здравјето и безбедноста на животите на жените и девојките, помагаат во закрепнувањето и зајакнувањето на жените и го спречуваат повторувањето на насилството. Неопходните услуги можат да ги намалат загубите со кои се соочуваат жените, семејствата и заедниците во однос на продуктивноста, резултатите во образованието, јавните политики и буџетите и помагаат во прекинувањето на повторливиот циклус на насилство. Пакетот неопходни услуги, исто така, има клучна улога во намалувањето на сиромаштијата, придонесува кон развојот и кон напорите за постигнување на Целите за одржлив развој од 2015 година.

Пакетот неопходни услуги има цел да го пополни јазот помеѓу договорите и обврските на меѓународно ниво за обезбедување услуги за насилството врз жените и девојките, вклучувајќи ги и заклучоците на Комисијата за статусот на жените од 2013 година и активностите преземени на ниво на земја, преку обезбедување технички насоки за тоа како да се развијат квалитетни неопходни услуги. Овие

да се развијат квалитетни неопходни услуги. Овие обврски се детално прецизирани во инструментите за човекови права, меѓународните договори и придружните декларации и политики што обезбедуваат глобални норми и стандарди за изработка на пакетот неопходни услуги. Иако во текот на последните деценции, на глобално ниво се посвети големо внимание за да се одговори и да се спречи насилството врз жените и девојките, многу жени и девојки имаат несоодветен или никаков пристап до опсегот на поддршка и услуги што можат да ги заштитат, да им помогнат во зачувувањето на нивната безбедност и да ги поддржат во решавањето на краткорочните и долгорочните последици како жртви на различни форми насилство.

1.2 Контекст

Насилството врз жените и девојките е широко распространето, системско и вкоренето во културата. Генералниот секретар на Обединетите нации го опишува како појава што достигнува пандемски размери.[1] Насилството врз жените се состои од „секој чин на родово базирано насилство кое резултира со или има веројатност да резултира со физички, сексуални или психолошки штетни последици или страдање на жените, вклучувајќи и закани од било каков вид, принуда или лишување од слобода, без каков било оглед на тоа дали се случува во јавниот или во приватниот живот“.[2] Родово базираното насилство, кое е насочено против жената, само поради тоа што е таа жена или што несразмерно влијае врз жените,[3] има многу форми. Покрај физичкото и сексуалното насилство, насилството врз жените и девојките вклучува психолошки и емоционални штетни последици и злоупотреба, сексуално вознемирување, осакатување женски гениталии, злоупотреба што произлегува од наводи за магии и гатање, т.н. убиства поради честа на жените и девојките, трговија со жени и девојки, убиства на женски новороденчиња и други штетни практики. Интимното партнерско насилство и непартнерското сексуално насилство се меѓу најпродорните и подмолни форми на насилство врз жените и девојките. Терминот „насилство врз жените“ вклучува насилство врз девојки, особено девојки кои можат да ги користат неопходните услуги за жените.

Според глобалниот преглед на Светската здравствена организација (СЗО) за 2013 година, 35 проценти од жените во светот имаат искусено физичко и/или сексуално интимно партнерско или непартнерско сексуално насилство.[4] Повеќе од седум проценти од жените на глобално ниво пријавиле дека доживеале непартнерско сексуално насилство.[5] Некои национални истражувања покажуваат дека до 70 проценти од жените доживуваат физичко или сексуално насилство од страна на мажите во текот на нивниот живот, мнозинството од сопруг или од интимен партнер.[6] Се проценува дека една петтина девојки биле малтретирани во детството, а во некои земји дури и повисоко од една третина.[7] Родово заснованите односи на моќ во општеството ги ставаат голем број девојки на многу повисок ризик од момчињата за некои форми на насилство, а особено сексуалното насилство. Една студија за примената на насилство од страна на мажи на избрани локации

1 United Nations (2006) Secretary-General’s In-depth Study on Violence Against Women A/61/122/Add.1.
2 Declaration on the Elimination of Violence against Women, Article 1, retrieved from http://www.unhchr.ch/huridocda/ huridoca.nsf/(Symbol)/A.RES.48.104.En?Opendocument.
3 See for example, the Committee on the Elimination of All Forms of Discrimination against Women (CEDAW), General Recommendation No. 19, retrieved from http://www. un.org/womenwatch/daw/cedaw/recommendations/ recomm.htm..

4 WHO, Global and Regional Estimates of Violence against Women, p. 2 (“Only women aged 15 years and older were included, to differentiate violence against women from child sexual abuse.” p. 12), retrieved from http://apps.who.int/iris/ bitstream/10665/85239/1/9789241564625_eng.pdf.
5 Ibid, p. 18.
6 UN Women “Violence against Women: Facts and Figures” SAY NO UNiTE TO END VIOLENCE AGAINST WOMEN, retrieved from www.saynotoviolence.org/issues/facts-and-figures- Population surveys have found that between 10-70% of women report being physically assaulted by an intimate male partner at some point in their lives, see Heise, L., Ellserg, M. and Gottemoeller, M. (1999) Ending Violence against Women (Baltimore, MD: John Hopkins University School of Public Health). The UN Secretary-General’s Study, supra note 1 states that violence against women affects one third of all women in their lifetime.
7 http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/ status_report/2014/en/ p. 14

во седум земји во Азија и во Пацификот откри дека 26-80 проценти од мажите изјавиле дека извршиле физичко и/или сексуално интимно партнерско насилство, а 10-40 проценти од мажите изјавиле дека извршиле непартнерско силување, наведувајќи го правото на сексуален однос како најчеста мотивација.[8]

Неколку студии сугерираат дека, на глобално ниво, половина од сите жртви на убиства на жени се убиени од нивните сегашни или поранешни сопрузи или интимни партнери.[9]

Насилството врз жените и девојките има штетни и долготрајни последици врз благосостојбата, здравјето и безбедноста на жените и девојките, заедно со економските последици, ефектите врз резултатите во образованието и влијанието врз продуктивноста и развојот на општествата и земјите. Иако во последните децении на глобално ниво има сеопфатни напори за справување и спречување на насилството врз жените и девојките, многу жени и девојки имаат мал или никаков пристап до поддршката и услугите што можат да ги заштитат, да им помогнат во одржувањето на нивната безбедност и да се справат со кратките и долгорочните последици како жртви на насилство. Имајќи го предвид ова, од клучно значење за постигнување на целите од овие Упатства е постоењето владина заложба за справување со насилството врз жените и девојките.

Меѓународната обврска да се применува принципот на должно внимание бара од државите да воспостават ефикасни мерки за спречување, истрага и гонење случаи на насилство врз жените. Ова вклучува ефикасни средства за одговор на секој случај на насилство, како и решавање на структурните причини и последици од насилството преку обезбедување сеопфатни правни и политички рамки, родово чувствителни правни системи и полиција, достапни здравствени и социјални услуги, активности за подигнување на свеста и обезбедување квалитет на сите мерки.

1.3
Цел и опфат

Целта на пакетот неопходни услуги е да ги поддржи земјите додека тие работат на изготвување, спроведување и ревизија на услугите за сите жени и девојки кои се жртви и лица кои преживеале насилство, во широка рамка околности и ситуации. Пакетот е практична алатка за земјите што сакаат да дефинираат јасен патоказ за тоа како да се обезбедат и да се координираат квалитетни услуги од сите сектори. Тој е направен да осигури дека услугите од сите сектори се координирани и управувани за да одговорат на сеопфатен начин, да бидат насочени кон жените, каде што е потребно насочени кон децата и да бидат отчетни едни кон други и пред жртвите и преживеаните. Упатствата за секој суштински елемент на неопходните услуги се направени за да обезбедат квалитетен одговор на насилството врз жените и девојките.

Начинот на спроведување на неопходните услуги ќе варира од една до друга земја. Некои земји можеби веќе имаат дефинирани услуги; други можеби ќе треба да ги приспособат постојните услуги или постепено да имплементираат нови услуги или да преземат дополнителни мерки за да ги исполнат овие стандарди. Од суштинско значење е секоја земја да има план за постигнување на идентификуваните стандарди и да осигури дека постојат процеси и механизми за мерење и отчетност, во однос на испораката на услугите и потребниот квалитет.

Упатствата можат да се применат и за други форми на насилство врз жените и девојките, но тие првенствено се наменети за ситуации на интимно партнерско и непартнерско сексуално насилство. Фокусот е насочен првенствено кон одговор на насилството, преку преземање дејства во најраните фази на насилство и интервенирање да се спречи повторување на насилство. Овие упатства се фокусираат на услугите и одговорот

8 UN Women (2013) Why do some men use violence against women and how can we prevent it? Quantitative findings from the United Nations Multi-country Study on Men and Violence in Asia and the Pacific (UN Women, UNFPA, UNDP and UN Volunteers).

9 See for example, UNODC, Global Study on Homicide 2013, p. 14, available at http://www.unodc.org/documents/data-and- analysis/statistics/GSH2013/2014_GLOBAL_HOMICIDE_ BOOK_web.pdf.

кон жените, но ги земаат предвид и потребите на оние девојки кои се на возраст на која можат да ги користат овој вид услуги. Соодветно, овие упатства, исто така, упатуваат што треба да се земе предвид кога неопходните услуги ги користат жени и девојки коишто се придружени од нивните деца. Жените и девојките не се само во поголема мера жртви на машко насилство и злоупотреба, туку Обединетите нации упатуваат и дека насилството врз жените „е манифестација на историски неедннаквите односи на моќ меѓу мажите и жените што доведоа до доминација над жените и дискриминација на жените од мажите“.[10] Како резултат на тоа, динамиката на насилство врз жените, формите на насилство со кои се соочуваат жените, сериозноста, зачестеноста и последиците се многу различни од насилството што го доживуваат мажи.

Обемот на пакетот неопходни услуги е надополнет со фокусот на УНИЦЕФ кој, меѓу другото, работи во насока сите деца да живеат без насилство. УНИЦЕФ ќе продолжи да развива значајни насоки и одговори за децата како жртви на насилство. Упатствата, иако универзално применливи, се посебно создадени земајќи ги предвид земјите со ниски до средни приходи. Исто така, важно е да се напомене дека овие упатства не се фокусираат на интервенции во ситуации на криза или хуманитарни интервенции. Сепак, одговорите опишани во овие упатства се надополнуваат, до оној степен до кој е можно во рамките на овие упатства, со оние што се фокусираат на кризни/хуманитарни услови.

1.4 Јазик и терминологија

Координацијата е централен елемент на одговорот на насилството врз жените и девојките. Координацијата се бара од меѓународните стандарди со цел обезбедување сеопфатен, мултидисциплинарен, координиран, систематски и одржлив одговор на насилството врз жените и девојките. Тоа е процес што е регулиран со закони и со политики и подразбира заеднички напори од мултидисциплинарни тимови, персонал и институции од сите релевантни сектори за спроведување на законите, политиките, протоколите и договорите, како и за обезбедување комуникација и соработка за спречување и одговор на насилството врз жените и девојките. Координацијата се одвива на национално ниво меѓу министерствата што имаат улога во справувањето со овој вид насилство, помеѓу давателите на услуги на локално ниво, засегнатите страни и во некои земји со средно ниво на управување помеѓу националното и локалното ниво. Координацијата исто така се одвива меѓу различните нивоа на власт.

Суштински компоненти се карактеристиките или компонентите на неопходните услуги, што се применуваат во кој било контекст и обезбедуваат ефективно функционирање на услугата.

Неопходните услуги претставуваат основен збир услуги што ги обезбедуваат здравствениот, социјалниот, полицијата и правосудниот сектор. Услугите мора, во најмала рака, да обезбедат заштита на правата, безбедноста и благосостојбата на секоја жена или девојка која искусува родово базирано насилство.

Формалните правосудни системи се во надлежност на државата и на нејзините органи. Тие вклучуваат владини регулативи и институции како што се полицијата, обвинителствата, судовите и затворите што имаат надлежност за спроведување и применување на законите на државата и за спроведување на санкциите изречени за прекршување на законите.

Родово базирано насилство претставува „секој чин на насилство што е насочен против жената, само поради тоа што таа е жена или кое несразмерно влијае врз жените“.[11]

10 United Nations Declaration on the Elimination of Violence against Women.

11 CEDAW, General Recommendation No. 19, para 6.

Управувањето со координацијата има две главни компоненти. Првата компонента е создавање закони и политики потребни за спроведување и поддршка на координацијата на неопходните услуги за елиминирање или справување со насилството врз жените и девојките. Втората компонента е процесот на повикување на одговорност на засегнатите страни, за извршување на нивните обврски во нивниот координиран одговор на насилството врз жените и девојките, како и континуиран надзор, следење и евалуација на тој координиран одговор. Управувањето се врши на национално и на локално ниво.

Здравствениот систем се однесува на (а) сите активности чија примарна цел е да го промовираат, да го обновуваат и/или да го одржуваат здравјето; (б) лицата, институциите и ресурсите што се поставени во согласност со востановени политики за да го подобрат здравјето на населението на кое му служат.[12]

Здравствената установа е физичко лице или организација што систематски ги обезбедува здравствените услуги. Поединечен здравствен работник може да биде професионален здравствен работник, здравствен работник во заедницата или кое било друго лице што е обучено и има знаења од областа на здравството. Организациите вклучуваат болници, клиники, центри за примарна здравствена заштита и други центри на здравствени услуги. Давателите на примарна здравствена заштита се медицински сестри, акушерки, лекари или други.[13]

Интимното партнерско насилство е „најчестата форма на насилство што го искусуваат жените на глобално ниво... и вклучува низа принудни акти од сексуален, психолошки и физички карактер, коишто се применуваат врз возрасни и адолесцентни жени од страна на нивниот сегашен или поранешен интимен партнер, без нивна согласност. Физичкото насилство вклучува намерна примена на физичка сила, моќ или оружје со цел да ѝ се нанесат штети или повреди на жената. Сексуалното насилство вклучува злоупотребувачки сексуален контакт, принудување на жената на сексуален чин без нејзина согласност и обид или извршено сексуално дејство врз жена што е болна, со попреченост, ставена под притисок или под дејство на алкохол или други опојни средства. Психолошкото насилство вклучува контролирање или изолирање на жената, понижување или нејзино посрамување. Економското насилство вклучува оневозможување жената да има пристап до основни ресурси, како и контрола над нив“.[14]

Даватели на услуги од доменот на правосудството вклучуваат државни/владини службеници, судии, обвинители, полиција, правна помош, судски службеници, адвокати, параправници и персонал на социјалните служби/за поддршка на жртвите.

Континуум на правдата се протега од влезот на жртвата/лицето што преживеало насилство во системот, сè до разрешување на случајот. Движењето на една жена низ институциите се разликува, во зависност од нејзините потреби. Таа може да користи различни правни можности, почнувајќи од пријавување на случајот или поднесување тужба, со која понатаму се иницира кривична истрага и обвинение, или ќе бара заштита и/или поведување граѓанска постапка, вклучувајќи заштитни мерки, развод и старателство над деца и/или барање обесштетување за лични или други штети, од државните административни шеми, истовремено или по одредено време.

Мултидисциплинарните тимови за одговор се групи на засегнати страни што се обврзни да дејствуваат координирано за да одговорат на насилството врз жените и девојките во рамките на една заедница. Овие тимови се фокусирани на обезбедување ефективен одговор на индивидуални случаи и може да придонесат за креирање политики.

Непартнерското сексуално насилство „се однесува на насилство извршено од страна на роднина, пријател, познајник, сосед, колега или

12 WHO, Health System Strengthening: Glossary, found at www. who. int/healthsystems/Glossary_January2011.pdf.

13 WHO (2013) Responding to intimate partner violence and sexual violence against women: WHO clinical and policy guidelines at page vii.

14 UN Secretary-General's Study, supra note 1, para 111-112.

непознато лице“.[15] Тоа вклучува принуда за извршување какво било несакано сексуално дејство, сексуално вознемирување и насилство извршено врз жените и девојките, честопати од страна на сторител кој им е познат, вклучително и на јавни места, во училиште, на работното место и во заедницата.

Упатствата за квалитет ги поддржуваат испораката и имплементацијата на суштинските елементи на неопходните услуги, за да се обезбеди нивна ефективност и потребен квалитет да одговорат на потребите на жените и девојките. Упатствата за квалитет даваат насоки за начинот на обезбедување на услугите во рамки на пристапот заснован врз човековите права, културната сензитивност и зајакнување на жените. Тие се засноваат врз, и ги надополнуваат меѓународните стандарди и ги одразуваат најдобро прифатените практики во справувањето со родово базираното насилство.

Секторот за социјални услуги обезбедува низа услуги за поддршка со цел подобрување на општата благосостојба и зајакнување на одредена популација во општеството. Тие можат да бидат општи или да обезбедуваат поконкретен одговор на одредено прашање, на пример, да пружаат одговор на жените и девојките кои се соочуваат со насилство. Социјалните услуги за жени и девојки кои искусиле насилство опфаќаат услуги обезбедени или финансирани од владата (познати како јавни услуги) или обезбедени од други чинители од граѓанскиот сектор и заедницата, вклучувајќи ги и невладините организации и верските организации.

Социјалните услуги што даваат одговар на насилството врз жените и девојките имаат посебен фокус на жените и девојките жртви на насилство. Тие се неопходни за помагање при закрепнувањето на жените од насилство, нивното зајакнување и спречување на повторното појавување на насилство, а во некои случаи, дејствуваат во одредени сегменти од општеството или заедницата со цел промена на ставовите и перцепциите за насилство. Тие опфаќаат, но не се ограничени на обезбедување психосоцијално советување, финансиска помош, информации во кризни ситуации, безбедно сместување, правна помош и услуги на застапување, поддршка за домување и вработување за жените и девојките кои искусуваат насилство.

Засегнатите страни се сите владини институции и граѓански организации кои имаат улога во справувањето со насилството врз жените и девојките на сите нивоа на власта и граѓанското општество. Клучните засегнати страни меѓудругото опфаќаат жртви и лица кои преживеале насилство и нивните застапници, социјалните служби, здравствениот сектор, давателите на правна помош, полицијата, јавните обвинители, судиите, институциите за заштита на децата и воспитно-образовниот сектор.

Термините **жртва/лице кое преживеало насилство** се однесуваат на жени и девојки кои искусиле или искусуваат родово базирано насилство, одразувајќи ја терминологијата што се користи во правните процеси, како и кога овие жени и девојки бараат пристап до неопходни услуги.[16]

Насилството врз жени значи „секаков чин на родово базирано насилство кој резултира со, или има веројатност да резултира со физички, сексуални или психолошки штетни последици или страдање на жените, вклучувајќи и закани од каков било вид вид, принуда или неосновано лишување од слобода, без оглед на тоа дали се случуваат во јавниот или во приватниот живот“.[17]

15 Ibid. at para 128.

16 Студија на Генералниот секретар на Обединетите нации, белешка 1, ја забележува тековната дебата за термините „жртва“ и „лице кое преживеало насилство“. Некои сугерираат дека изразот „жртва“ треба да се избегнува, бидејќи тоа подразбира пасивност, слабост и вродена ранливост и не ја признава реалната отпорност на жените и нивните можности. За други, терминот „лице кое преживеало насилство“ е проблематичен бидејќи го негира чувството на виктимизација кај жените кои биле цел на насилен криминал. Затоа, овие упатства го користат терминот „жртва/лице кое преживеало насилство“.

17 Declaration on the Elimination of Violence Against Women, Article 1.

ПОГЛАВЈЕ 2:

ОПШТИ ПРИНЦИПИ, КАРАКТЕРИСТИКИ И ОСНОВНИ ЕЛЕМЕНТИ

Истражувањата и праксата укажуваат на тоа дека начинот на кој се обезбедуваат услугите значително влијае врз нивната ефективност. Клучно во справувањето со насилството врз жените и девојките и одржувањето на безбедноста и благосостојбата на жените и девојките е разбирањето на родовата природа на насилството, неговите причини и последици, обезбедувањето услуги засновани врз принципот на зајакнување на жените, што придонесува жените и девојките да ги имаат предвид можностите што им се достапни, како и обезбедувањето услуги кои ги поддржуват нивните одлуки. За да обезбедат квалитетни неопходни услуги, земјите мора да ги имаат предвид најважните принципи што ја поткрепуваат испораката на сите неопходни услуги и клучните елементи, кои мора да бидат поставени како поддршка за реализација на секоја неопходна услуга. Овие принципи и основни елементи се содржат во карактеристиките и активностите што се заеднички за секторите здравство, социјални услуги, полиција и правда и механизмите за координација и за управување.

Принципите, заедничките карактеристики и основните елементи за неопходните услуги за жени и девојки кои се предмет на насилство, исто така, може да се најдат во рамките на меѓународните правни инструменти. Државите ширум светот имаат постигнато договор за поддршка на збир глобални норми и стандарди за справување со насилството врз жените и девојките, вклучувајќи ги:

- Конвенцијата за елиминација на сите форми на дискриминација врз жените од 1979 година[18] и Конвенцијата за правата на детето од 1989 година[19] што ја обезбедуваат рамката на која се засноваат човековите права.
- Декларацијата за елиминација на насилството врз жените од 1993 година,[20] Пекиншката декларација и Платформата за акција од 1995 година,[21] како и голем број резолуции на Генералното собрание и Советот за човекови права, заедно со Општата препорака бр. 19 на Комитетот за елиминација на сите форми на дискриминација против жените, јасно посочуваат што треба да прават државите за решавање на ова прашање.
- Од неодамна, надградените модел-стратегии и практичните мерки за елиминација на насилството врз жените во областа на спречувањето криминал и правда[22] обезбедуваат широки препораки што опфаќаат

18 General Assembly resolution 34/180.
19 General Assembly resolution 44/25.
20 General Assembly resolution 48/104.
21 Report of the Fourth World Conference on Women, Beijing, 4-15 September 1995 (United Nations publication, Sales No. E.96.IV.13), chap. I, resolution 1, annex I and annex II.
22 General Assembly resolution 65/457, annex.

суштински, процедурални и оперативни прашања од кривична правда, истовремено признавајќи ја важноста на сеопфатен, координиран мултидисциплинарен одговор.

- Постигнатите заклучоци[23] усвоени на 57. седница на Комисијата за статусот на жените, даваат понатамошни насоки за воспоставување сеопфатни, координирани, интердисциплинарни, достапни и одржливи мултисекторски услуги за сите жртви и преживеани од сите форми на насилство врз жените и девојките.

Клучниот принцип што произлегува од оваа глобална нормативна рамка се обврските на државите да применат должно внимание во областите на превенција, заштита, кривично гонење, казнување и да овозможат обесштетување и репарации.

Силното лидерство на сите нивоа, континуираната посветеност на водечките принципи, заедничките карактеристики и развој и имплементација на основните елементи се од суштинско значење за успешен концепт, имплементација и преглед на одржлив, ефективен и квалитетен одговор на насилството врз жените.

2.1 Принципи

Долунаведените принципи кои имаат заеднички елементи го поткрепуваат давањето на сите неопходни услуги и координација на истите:

- Пристап базиран врз права
- Унапредување на родовата еднаквост и зајакнување на жените
- Соодветни на културата и возраста
- Пристап фокусиран на жртва/лице кое преживеало насилство
- Безбедноста е најважна
- Одговорност на сторителот

Пристап базиран врз права

Пристапите базирани врз човековите права, при реализација на квалитетни неопходни услуги упатуваат на тоа дека државите имаат примарна одговорност за почитување, заштита и исполнување на правата на жените и девојките. Насилството врз жените и девојките е фундаментално кршење на човековите права на жените и девојките, особено нивното право на живот без страв и насилство. Пристапот заснован на човековите права упатува на услуги што се фокусирани на безбедноста и благосостојбата на жените и девојките и ги третираат жените и девојките со достоинство, почит и чувствителност. Исто така, упатува на највисоки можни стандарди за здравствените, социјалните, полициските и правосудните услуги – услуги со добар квалитет, достапни, пристапни и прифатливи за жените и за девојките.

Унапредување на родовата еднаквост и зајакнување на жените

Централната поставеност на родовата нееднаквост и дискриминацијата, како причина и како последица на насилството врз жените и девојките, бара давателите на услугите да обезбедат политики и практики што ќе го имаат предвид родовиот аспект и ќе дадат одговор. Давателите на услугите мора да осигурат дека насилството врз жените и девојките нема да се одобрува и да се толерира. Давателите на услугите мора да упатуваат на правото на жените и девојките да донесуваат свои одлуки, вклучувајќи и одлуки со кои се одбиваат неопходните услуги.

Соодветни на културата и возраста

Давателите на неопходните услуги, кои се соодветни на културата и возраста, мора да одговорат на индивидуалните околности и на животните искуства на жените и девојките, земајќи ги предвид нивната возраст, идентитет, култура, сексуална ориентација, родов идентитет, етничка припадност и јазични преференции. Давателите на неопходните услуги, исто така, соодветно треба да одговорат на жените и девојките што се соочуваат со повеќе

23 E/2013/27.

форми на дискриминација – не само затоа што таа е жена, туку и поради нејзините раса, етничка припадност, каста, сексуална ориентација, религија, попреченост, брачен статус, професија или други карактеристики – или поради тоа што била подложена на насилство.

Пристап фокусиран на жртва/лице кое преживеало насилство

Пристапот фокусиран на жртва/лице кои преживеало насилство во фокусот ги става правата, потребите и желбите на жените и девојките при обезбедувањето на услугите. Ова подразбира земање предвид на различните потреби на жртвите и преживеаните, различните ризици и слабости, влијанието на одлуките и преземените дејства, и обезбедување услуги што се приспособени на специфичните барања на секоја жена и девојка. Услугите треба да бидат одговор на нивните желби.

Безбедноста е од суштинско значење

Безбедноста на жените и девојките е најважна при обезбедувањето квалитетни услуги. Давателите на неопходните услуги мора да им даваат приоритет на безбедноста и сигурноста на корисниците на услугите и да не предизвикуваат понатамошна штета.

Одговорност на сторител

Одговорноста на сторителот подразбира давателите на неопходните услуги, каде што е соодветно, да овозможат ефективна отчетност на сторителите, истовремено обезбедувајќи правичност пред лицето на правдата. Давателите на неопходните услуги треба да го поддржат и да овозможат учество на жртвата/лицето кое преживеало насилство во правосудниот процес, да го промовираат нејзиниот капацитет за дејствување или искористување на нејзиното право, истовремено обезбедувајќи дека товарот на докажување не паѓа на неа, туку на државата.

2.2
Заеднички карактеристики на квалитетни неопходни услуги

Неопходните услуги споделуваат низа заеднички карактеристики и заеднички активности. Тие се применливи без оглед на конкретниот „сектор“, надлежен за справување со жени и девојки жртви на насилство. Реализацијата на сите неопходни услуги и активности треба да ги има следните клучни карактеристики:

- Достапност
- Пристапност
- Приспособливост
- Соодветност
- Приоритет на безбедноста
- Информирана согласност и доверливост
- Ефективна комуникација и учество на заинтересираните страни во дефинирањето, спроведувањето и оценувањето на услугите.
- Собирање податоци и управување со информации
- Поврзување со други сектори и институции преку координација

Достапност

Неопходната здравствена заштита, социјалните услуги, правосудните и полициските услуги мора да им бидат достапни во доволна мера и со доволен квалитет на сите жртви и преживеани на насилство, без оглед на местото на живеење, националност, етничка припадност, каста, класа, статус на мигрант или бегалец, домороден статус, возраст, религија, јазик и ниво на писменост, сексуална ориентација, брачен статус, попреченост или која било друга карактеристика што не е земена предвид тука.

Упатства

- Извршувањето на услугите мора да се дефинира, да се одржува и да се конципира на начин со кој се гарантира пристапот на жените и девојките до сеопфатни услуги, без дискриминација, на целата територија на државата, вклучувајќи оддалечени, рурални и изолирани области.
- Услугите се реализираат на начин да ги опфатат сите категории, вклучувајќи ги и најисклучените, оддалечените, ранливите и маргинализирани, без каква било форма на дискриминација, без оглед на индивидуалните околности и животни искуства на жените и девојките, вклучувајќи ги нивната возраст, идентитет, култура, сексуална ориентација, родов идентитет, етничка припадност и јазични преференции.
- Спроведувањето на услугите е организирано на начин кој на жените и девојките ќе им овозможи континуирана грижа преку мрежа услуги и во текот на целиот нивен живот.
- Треба да се земе предвид иновативно спроведување на услугите, со цел проширување на опфатот на услугите, како што се мобилните здравствени клиники и судови, како и креативната употреба на современи ИТ-решенија, кога тоа е возможно.

Пристапност

Пристапноста подразбира услугите да бидат достапни за сите жени и девојки без дискриминација. Тие мора да бидат физички пристапни (услугите да бидат физички пристапни за сите жени и девојки), економски достапни и лингвистички достапни (информациите да бидат дадени во различни формати).

Упатства

- Жените и девојките да бидат во можност да пристапат до услуги без непотребно финансиско или административно оптоварување. Ова значи дека услугите треба да бидат прифатливи, административно лесно достапни, а во случаи, како што се услугите од полицијата, итните здравствени и социјални услуги, треба да бидат бесплатни.
- Услугите треба да се овозможат на начин на кој, во најголема мера, ќе ги има предвид јазичните потреби на корисникот.
- Процедурите за испорака на услугите и другите информации за неопходните услуги треба да бидат достапни во повеќе формати (на пример: усни, писмени, електронски), лесни за користење и на едноставен јазик, за да се зголеми пристапот и за да се задоволат потребите на различните целни групи.

Приспособливост

Давателите на неопходните услуги мора да ги имаат предвид различните влијанија на насилството врз различни категории жени и заедници. Тие мора да одговорат на потребите на жртвите и лицата кои преживеале насилство на начини што ги интегрираат човековите права и принципите што го имаат предвид културниот аспект.

Упатства

- Давателите на услугите ги разбираат и одговараат на индивидуалните околности и потреби на секоја жртва/ лице кое преживеало насилство.
- Обезбеден е широк спектар услуги што им овозможуваат на жените и девојките да имаат опции за услуги што најдобро ги задоволуваат нивните индивидуални околности.

Соодветност

Соодветни неопходни услуги за жените и девојките се оние кои се овозможуваат на начин што е прифатлив за жртвата: почитување на нејзиното достоинство; гарантирање на нејзината доверливост; почитување на нејзините потреби и гледишта и намалување на секундарната виктимизација.[24]

24 Секундарната виктимизација е дефинирана во надградените модел-стратегии и практични мерки на ОН (UN Updated Model Strategies and Practical Measures), како виктимизација која не се појавува како директен резултат на актот, туку како резултат на несоодветниот одговор на институциите и поединците кон жртвата.

Упатства

- Направени се напори за намалување на секундарната виктимизација, на пример, намалување на бројот на случаи кога таа треба повторно да раскажува за тоа што се случило, бројот на луѓе со кои мора да се соочува и обезбеден е обучен кадар што ќе работи со жртвата.
- На жените и девојките им се обезбедува поддршка за да можат целосно да разберат кои се нивните опции.
- Зајакнување на жените и девојките, со цел да се чувствуваат способни да си помогнат и да побараат помош.
- Се почитуваат одлуките на жените и девојките, откако ќе се осигури дека таа целосно ги разбира опциите што ѝ се на располагање.
- Услугите треба да се испорачуваат на начин што одговара на нејзините потреби и грижи, без навлегување во нејзината независност.

Приоритет на безбедноста – процена на ризик и планирање на безбедноста

Жените и девојките се соочуваат со многу ризици за нивната непосредна и постојана безбедност. Овие ризици зависат од индивидуалните околности на секоја жена и девојка. Процената и управувањето со ризикот може да го намалат нивото на ризик. Најдобрите практики за процената на ризикот и управувањето со ризик вклучуваат конзистентни и координирани пристапи во рамки и помеѓу социјалниот, здравствениот, правосудниот сектор и полицијата.

Упатства

- Давателите на услуги користат алатки за процена на ризик и алатки за управување, специјално развиени за да одговорат на интимното партнерско насилство и непартнерското сексуално насилство.
- Давателите на услуги редовно и доследно ги проценуваат индивидуалните ризици за секоја жена и девојка.
- Давателите на услуги користат широк опсег опции за управување со ризик, решенија и мерки за безбедност за поддршка на безбедноста на жените и девојките.
- Давателите на услуги треба да им овозможат на жените и девојките индивидуален план заснован врз процена на силните страни, кој ќе вклучува стратегии за управување со ризикот.
- Давателите на услуги мора да работат со сите институции, вклучувајќи ги здравствените, социјалните служби, правосудството и полицијата, за да можат да се координираат пристапите за процена на ризик и управување

Ефективна комуникација и учество на засегнатите страни во дефинирањето, спроведувањето и оценувањето на услугите

Жените и девојките треба да знаат дека некој ги слуша, ги разбира и може да одговори на нивните потреби. Информациите и начинот на кој се соопштуваат може да ги охрабри да побараат неопходни услуги. Целата комуникација со жените и девојките мора да биде во насока на унапредување на нивното достоинство и почитување.

Упатства

- Давателите на услуги не смеат да осудуваат, мора да бидат емпатични и да дадат поддршка.
- На жените и девојките мора да им се даде можност да ја раскажат својата приказна, да бидат сослушани, јасно да се забележи нивниот исказ и да можат да ги изразат своите потреби и грижи, според нивните способности, возраст, интелектуална зрелост и развој.
- Давателот на услуги мора да ја потврди нејзината загриженост и искуство, со тоа што сериозно го сфаќа она што таа го вели, без да ја обвинува и без да ѝ суди.
- Давателите на услуги мора да обезбедат информации и совети што ѝ помагаат на жената да донесе сопствени одлуки.

Информирана согласност и доверливост

Сите неопходни услуги мора да бидат испорачани на начин кој ја штити приватноста на жената или

девојката, ја гарантира нејзината доверливост и ги открива информациите само со нејзината информирана согласност, до онаа мера до која е возможно. Информациите за искуството на жената со насилство може да бидат исклучително чувствителни. Несоодветното споделување на овие информации може да има сериозни последици, последици потенцијално опасни за животот за жените или девојките, како и за лицата кои им пружаат помош.

Упатства

- Давателите на услугите имаат етички кодекс за размена на информации (во согласност со постојното законодавство), вклучувајќи кои информации ќе бидат споделени, како ќе се споделат и со кого ќе се споделат.
- Давателите на услуги што директно работат со жени и девојки треба да бидат информирани за кодексот на етика и да го почитуваат.
- Информациите што се однесуваат на поединечни жени и девојки се третираат како доверливи информации и се чуваат безбедно.
- На жените и девојките им се овозможува поддршка за целосно да ги разберат нивните опции и последиците од откривањето информации.
- Давателите на услуги ги разбираат и ги почитуваат обврските во однос на доверливоста.

Собирање податоци и управување со информации

Конзистентното и прецизно собирање податоци за услугите што им се даваат на жените и девојките е важно за поддршката на континуираното подобрување на услугите. Услугите мора да имаат јасни и документирани процеси за точна евиденција, како и доверливо, безбедно чување информации за жените и девојките и услугите што им се нудат.

Упатства

- Треба да обезбедите документиран и безбеден систем за собирање, евидентирање и чување на сите информации и податоци.
- Сите информации за жените и девојките што пристапуваат до услуги се чуваат безбедно, вклучувајќи: досиеја на клиенти, правна и медицинска евиденција и планови за безбедност.
- Помошниот персонал треба да осигури прибирање точни податоци, да ги разбира и да ги користи системите за собирање податоци и да има доволно време за внес на податоците во системите за прибирање податоци.
- Треба да се осигури дека податоците се споделуваат само преку протоколи коишто ќе бидат усвоени меѓу организациите.
- Треба да се промовира анализа на прибраните податоци за да се разбере степенот на појавата на насилството, тенденциите во користењето на неопходните услуги, процена на неопходните услуги и информирање за превентивните мерки.

Поврзување со други сектори и институции преку упатување и координација

Поврзувањето со другите сектори и институции преку координација, како што се насоките за упатување, им помага на жените и девојките да добијат навремени и соодветни услуги. Процесите на упатување мора да содржат стандарди за информирана согласност. За да се обезбеди непречена навигација на различните основни услуги за жртвите и лицата кои преживеале насилство, треба да се воспостават протоколи и договори за процесите на упатување меѓу релевантните социјални, здравствени и правосудни услуги, вклучувајќи јасно дефинирани одговорности на секоја услуга.

Упатства

- Конзистентни постапки за размена на информации и упатувања, кои се познати на целиот персонал во агенциите, и кои јасно им се соопштуваат на жените и девојките.
- Давателите на услуги имаат механизми за координирање и следење на ефикасноста на процесите на упатување.
- Давателите на услуги соодветно упатуваат кон услуги наменети за деца, кога е потребно и соодветно.

2.3
Основни елементи

Со цел квалитетни услуги и квалитетна испорака на услугите, државите и секторите здравство, полиција, правда и социјалните служби мора да обезбедат силна основа за поддршка на овие напори.

Сеопфатно законодавство и правна рамка

Државите треба да имаат сеопфатна законска рамка што обезбедува правна и правосудна основа за жртвите/лицата кои преживеале насилство, кои имаат потреба од здравствени, социјални услуги, правосудни и полициски услуги.

Управување, надзор и одговорност

За да може државата да обезбеди квалитетни неопходни услуги потребни се управување, надзор и одговорност. Избраните и владини претставници се охрабруваат да ги поддржат овие напори со тоа што ќе овозможат дијалог во однос на тоа дали и како треба да се спроведат упатствата; утврдување на квалитетот на стандардите за услугите, следење на усогласеноста на услугите со стандардите и идентификување системски проблеми во концептот, имплементацијата и испораката. На жените и девојките треба да им се обезбеди можност за правен лек во случаи кога немаат пристап до неопходните услуги, кога тие се запоставени, доцнат или не се понудени поради невнимание. Отчетноста е од витално значење за да се обезбедат достапност, пристапност, приспособливост и соодветност на неопходните услуги. Отчетноста се унапредува преку учество на засегнатите страни во дефинирањето, спроведувањето и оценувањето на услугите.

Ресурси и финансирање

Потребни се ресурси и финансирање за изградба и одржување на секој сектор, како и интегриран координиран систем што има капацитет и способност да обезбеди квалитетни неопходни услуги што ефикасно ќе одговорат на насилството врз жените и девојките.

Обука и развој на човекови ресурси

Обуката и развојот на човековите ресурси овозможуваат секторските тела и координативните механизми да имаат капацитет и способност да испорачуваат квалитетни услуги и давателите на услуги да поседуваат капацитети за исполнување на нивните улоги и обврски. Сите даватели на услуги треба да имаат можност да ги градат своите вештини и стручност и да обезбедат ажурирање на нивните знаења и вештини.

Следење и оцена

Потребно е континуирано подобрување по сектори, информирано со редовно следење и оценување, за да се обезбедат квалитетни услуги за жените и девојките што се соочуваат со насилство. Ова значи собирање, анализа и објавување сеопфатни податоци за насилството врз жените и девојките во форма што може да се користи за мерење и за промовирање квалитетни услуги.

Родово сензитивни политики и практики

Политиките во секој сектор и механизмите за координација треба да бидат родово сензитивни и интегрирани во Национален акциски план за елиминирање на насилството врз жените. За да се обезбеди секој сектор да функционира паралелно, но и заемно со други услуги, како и интегрирано да обезбедува најефективен одговор на жените и девојките кои се изложени на насилство, секоја секторска политика треба да биде поврзана со национална политика.

ПОГЛАВЈЕ 3:

КАКО ДА СЕ КОРИСТИ ОВАА АЛАТКА

3.1
Рамка на упатства за неопходни услуги

Рамката на упатства за неопходни услуги за испорака на квалитетни неопходни услуги вклучува четири меѓусебно поврзани компоненти:

- Принципи што се клучни за реализација на сите неопходни услуги.
- Заеднички карактеристики што опишуваат низа активности и пристапи општи за сите области и што го овозможуваат ефективното функционирање и испорака на услугите.
- Неопходни услуги и дејства што ги дефинираат упатствата кои се потребни, со цел услугите да бидат соодветни од аспект на човековите права, безбедноста и благосостојбата на секоја жена, девојка или дете што се жртви на интимно партнерско насилство или непартнерско насилство. Неопходните услуги се групирани во три области специфични за секторите: здравство, правда и полиција и социјални услуги. Сите ги обединува четврт елемент: неопходни активности за координација и управување со координацијата.
- Основни елементи што мора да бидат воспоставени, за да се овозможи испорака на квалитетни услуги во сите неопходни услуги и активности.

Пакет неопходни услуги: Дијаграм на целокупната рамка

Принципи	Пристап базиран врз права	Унапредување на родовата еднаквост и зајакнување на жените	Соодветни на културата и возраста
	Пристап фокусиран на жртвата/ лицето кое преживеало насилство	Безбедноста е најважна	Одговорност на сторителите

Заеднички Карактеристики	Достапност	Пристапност
	Приспособливост	Соодветност
	Приоритет на безбедноста	Информирана согласност и доверливост
	Собирање податоци и ракување со информации	Ефективна комуникација
	Поврзување со други сектори и институции преку упатување и координација	

Неопходни услуги и активности	Здравство	Правда и полициско работење	Социјални услуги
	1. Идентификација на лицата кои преживеале интимно партнерско насилство 2. Примарна поддршка 3. Грижа за повредените и итна медицинска помош 4. Преглед и третман во случај на сексуален напад 5. Процена и грижа за менталното здравје 6. Документација (медицинско-правна)	1. Превенција 2. Првичен контакт 3. Процена/истрага 4. Процеси пред судење 5. Судски процеси 6. Одговорност на извршителите и обесштетување 7. Процеси по судење 8. Безбедност и заштита 9. Помош и поддршка 10. Комуникација и информации 11. Координација на правосудниот сектор	1.Информирање во кризни состојби 2. Советување во кризни состојби 3. Линии за помош 4. Сместување на безбедна локација 5. Материјална и финансиска помош 6. Издавање, обновување, замена на документи за лична идентификација 7. Правни и информации за правата, совети и застапување, вклучувајќи и во плуралните правни системи 8. Психосоцијална поддршка и советување 9. Поддршка со фокус на жените 10. Услуги за деца за секое дете жртва на насилство 11. Информации за заедницата, едукација и комуникација со заедницата 12. Помош за економска независност, закрепнување и самостојност

Координација и управување со координација	
Национално ниво: неопходни активности	**Локално ниво: неопходни активности**
1. Креирање закони и политики 2. Распределба на ресурси 3. Дефинирање стандарди за воспоставување координирани одговори на локално ниво 4. Инклузивни пристапи кон координирани одговори 5. Овозможување развој на капацитетите на носителите на политики и одлуки, за координирани одговори на насилството врз жените и девојките 6. Следење и евалуација на координацијата на национално и на локално ниво	1. Создавање формални структури за локална координација и управување со координација 2. Имплементација на координација и управување со координацијата

Основни елементи			
	Сеопфатна законодавна и правна рамка	Надзор над управувањето и отчетност	Ресурси и финансирање
	Обука и развој на човечки ресурси	Родово сензитивни политики и практики	Следење и евалуација

ПОГЛАВЈЕ 4:

АЛАТКИ И ИЗВОРИ

Инструменти на Обединетите нации (договори и необврзувачки нормативи)

Commission on the Status of Women 57th Session, Agreed conclusions on the elimination and prevention of all forms of violence against women and girls, available at www.un.org/womenwatch/daw/csw/csw57/CSW57_Agreed_Conclusions(CSW_report_excerpt).pdf.

Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination against Women, available at www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/text/econvention.htm.

Convention on the Rights of the Child, available at www.ohchr.org/en/professionalinterest/pages/crc.aspx.

Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power, available at www.un.org/documents/ga/res/40/a40r034.htm.

Declaration on the Elimination of Violence against Women, available at www.un.org/documents/ga/res/48/a48r104.ht.

Guidelines on Justice in Matters Involving Child Victims and Witnesses of Crime, available at www.un.org/en/pseataskforce/docs/gudelines_on_justice_in_matters involving_child_victims_and.pdf.

UN Principles and Guidelines on Access to Legal Aidin Criminal Justice Systems, available at www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/UN_principles_and_guidelines_on_access_to_legal_aid.pdf.

Updated Model Strategies and Practical Measures on the Elimination of Violence against Women in the Field of Crime Prevention and Criminal Justice, available at www.unodc.org/documents/justice-andprison- reforms/crimeprevention/Model_Strategies_and_Practical_Measures_on_the_Elimination_of_Violence_against_Women_in_the_Field_of_Crime_Prevention_and_Criminal_Justice.pdf.

Алатки и извори

Special Rapporteur on violence against women, including its causes and consequences – various reports available at www.ohchr.org/EN/Issues?Women?SRWomen?Pages?SRWomenIndex.aspx.

United Nations, Secretary-General's In-depth Study on Violence against Women, available at www.un.org/omenwatch/daw/vaw/SGstudyvaw.htm.

UN Women, Progress of the World's Women: In Pursuit of Justice: 2011-2012, available at www.progress.unwomen.org/pdfs?EN-Report-Progress.pdf.

UN Women, Handbook for National Action Plans on Violence against Women, available at www.un.org/womenwatch/daw/handbook-for-nap-on-vaw.pdf.

UN Women, Handbook for Legislation on Violence against Women, available at www.un.org/womenwatch/daw/vaw/handbook/Handbook%20for%20legislation%20on%20violence%20against%20women.pdf.

UN Women, the various modules and information in the Virtual Knowledge Centre to End Violence against Women, available at www.endvawnow.org.