



Hợp phần 1

TỔNG QUAN VÀ GIỚI THIỆU

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

Những yếu tố cốt lõi và Hướng dẫn về chất lượng





HỢP PHẦN 1

Tổng quan và
Giới thiệu

Gói dịch vụ thiết yếu bao gồm 5 hợp phần

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

LỜI CẢM ƠN

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

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

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

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

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

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

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

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1. GIỚI THIỆU VỀ GÓI DỊCH VỤ THIẾT YẾU	8
1.1 GIỚI THIỆU	8
1.2 BỐI CẢNH	9
1.3 MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI	10
1.4 NGÔN NGỮ VÀ THUẬT NGỮ	11

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

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

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

CHƯƠNG 1.

GIỚI THIỆU VỀ GÓI DỊCH VỤ THIẾT YẾU

1.1

Giới thiệu

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

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

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

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

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

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

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

1.2 Bối cảnh

Bạo lực với phụ nữ và trẻ em gái mang tính hệ thống, rộng khắp và có nguồn gốc sâu xa từ văn hoá. Tổng Thư ký Liên Hợp Quốc từng nhận xét bạo lực với phụ nữ và trẻ em gái đã lan tràn như một dịch bệnh.¹ Bạo lực với phụ nữ bao gồm “mọi hành vi bạo lực trên cơ sở giới dẫn đến hoặc có thể dẫn đến sự tổn hại về thể chất, tình dục hoặc tâm lý hoặc sự đau khổ cho phụ nữ, kể cả việc đe dọa có những hành vi như vậy, việc cưỡng đoạt hoặc tước đoạt vô cớ tự do của phụ nữ, cho dù diễn ra trong đời sống công cộng hoặc riêng tư.”² Bạo lực trên cơ sở giới có nhiều hình thức khác nhau, và là bạo lực nhằm vào phụ nữ vì người đó là phụ nữ hoặc bạo lực gây ra tác động lớn đối với phụ nữ.³ Ngoài bạo lực thể chất và tình dục, bạo lực với phụ nữ còn bao gồm những tổn hại và sự ngược đãi về tâm lý và cảm xúc, quấy rối tình dục, tước đoạt bộ phận sinh dục nữ, sự ngược đãi do bị phù thuỷ hoặc thực hành ma thuật cáo buộc, việc giết phụ nữ và trẻ em gái vì danh dự, buôn bán phụ nữ và trẻ em gái, giết trẻ sơ sinh gái và những tập quán có hại khác. Bạo lực do chồng/bạn tình gây ra hoặc bạo lực tình dục do người không phải chồng/bạn tình gây ra là những hình thức bạo lực phổ biến và ngấm ngấm nhất nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái. Thuật ngữ “bạo lực với phụ nữ” bao gồm cả bạo lực nhằm vào trẻ em gái, cụ thể là những trẻ em gái có thể sử dụng các dịch vụ thiết yếu được cung cấp cho phụ nữ.

1. Liên Hợp Quốc (2006). Báo cáo nghiên cứu của Tổng thư ký Liên Hợp Quốc về Bạo lực với Phụ nữ A/61/122/Add.1.
2. Tuyên bố về Xoá bỏ Bạo lực với Phụ nữ, Điều 1, [http://www.unhcr.ch/huridocda/huridoca.nsf/\(Symbol\)/A.RES.48.104.En?Opendocument](http://www.unhcr.ch/huridocda/huridoca.nsf/(Symbol)/A.RES.48.104.En?Opendocument).
3. Tham khảo Ủy ban về Xoá bỏ Mọi hình thức phân biệt đối xử với phụ nữ (CEDAW), Khuyến nghị chung số 19, tại <http://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/recommendations/recomm.htm>
4. WHO, Ước tính Toàn cầu và Khu vực về Bạo lực với Phụ nữ, tr. 2 (“Chỉ tính phụ nữ từ 15 tuổi trở lên, để phân biệt bạo lực với phụ nữ và lạm dụng tình dục trẻ em.” tr.12), http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/85239/1/9789241564625_eng.pdf.

Theo báo cáo rà soát toàn cầu năm 2013 của Tổ chức Y tế Thế giới (WHO), 35% phụ nữ trên toàn thế giới từng bị bạo lực thể chất và/hoặc bạo lực tình dục do bạn tình hoặc bạo lực tình dục do người không phải bạn tình gây ra.⁴ Trên 7% phụ nữ trên toàn cầu cho biết từng bị bạo lực tình dục bởi người không phải là bạn tình.⁵ Một số nghiên cứu quốc gia cho thấy gần 70% phụ nữ từng bị bạo lực thể chất hoặc bạo lực tình dục trong đời, đa số là do chồng hoặc bạn tình.⁶ Ước tính cứ 5 trẻ em gái thì có một em từng bị lạm dụng; ở một số nước, tỷ lệ này có thể lên đến 1 trên 3 trẻ em gái.⁷ Quan hệ quyền lực trên cơ sở giới trong xã hội khiến nhiều trẻ em gái có nguy cơ cao hơn so với trẻ em trai đối với việc bị một số hình thức bạo lực, nhất là bạo lực tình dục. Một nghiên cứu về việc nam giới sử dụng bạo lực ở một số nơi tại 7 quốc gia khu vực châu Á – Thái Bình Dương cho thấy 26-80% nam giới cho biết từng gây ra bạo lực thể chất và/hoặc bạo lực tình dục với bạn tình, và 10-40% nam giới cho biết từng cưỡng hiếp người không phải là bạn tình của mình, với động cơ phổ biến nhất là quyền về tình dục.⁸

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

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

Bạo lực với phụ nữ và trẻ em gái gây ra hậu quả nghiêm trọng và lâu dài đến hạnh phúc, sức khỏe và sự an toàn của phụ nữ và trẻ em gái, cùng với những hậu quả kinh tế, ảnh hưởng đến kết quả giáo dục, tác động đến năng suất lao động và sự phát triển của xã hội và quốc gia. Mặc dù trong những thập kỷ qua đã có những cam kết sâu rộng ở cấp độ toàn cầu nhằm ứng phó và phòng chống bạo lực với trẻ em gái nhưng nhiều phụ nữ và trẻ em gái vẫn không hoặc chưa được tiếp cận đầy đủ sự hỗ trợ và các dịch vụ có thể bảo vệ họ, giúp bảo đảm an toàn cho họ và giải quyết những hậu quả ngắn hạn và dài hạn do bạo lực gây ra. Do đó, cam kết của chính phủ về giải quyết bạo lực với phụ nữ và trẻ em gái đóng vai trò then chốt trong việc thực hiện các mục tiêu của Hướng dẫn này.

Nghĩa vụ quốc tế về hành động tích cực đòi hỏi các quốc gia có biện pháp hiệu quả nhằm ngăn ngừa, điều tra và khởi tố các vụ bạo lực nhằm vào phụ nữ. Đó là các biện pháp hiệu quả để ứng phó với từng vụ bạo lực, đồng thời để giải quyết nguyên nhân mang tính cấu trúc và hậu quả của bạo lực bằng cách bảo đảm các khung chính sách và pháp luật toàn diện, hệ thống tư pháp và hành pháp có nhạy cảm giới, sự sẵn sàng của các dịch vụ y tế và xã hội, các hoạt động nâng cao nhận thức và bảo đảm chất lượng của tất cả các biện pháp.

1.3

Mục đích và phạm vi

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

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

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

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

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

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

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

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

1.4

Ngôn ngữ và thuật ngữ

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

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

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

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

Nhà nước. Chúng bao gồm các văn bản luật do Nhà nước bảo đảm, và các cơ quan như công an, cơ quan tố tụng, toà án và trại giam có trách nhiệm thực thi và áp dụng pháp luật của Nhà nước và thực thi hình phạt đối với những vi phạm pháp luật.

Bạo lực trên cơ sở giới là “mọi hành vi bạo lực nhằm vào cá nhân phụ nữ vì người đó là phụ nữ hoặc có tác động lớn đến phụ nữ”.¹¹

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

Hệ thống y tế chỉ (i) mọi hoạt động mà mục đích chính là tăng cường, phục hồi và/hoặc duy trì sức khoẻ; (ii) con người, thể chế và nguồn lực được sắp xếp phù hợp với các chính sách đã được xây dựng, nhằm cải thiện sức khoẻ của cộng đồng dân cư mà hệ thống y tế phục vụ.¹²

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

-
15. Sdd, đoạn 128

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

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

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

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

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

Bạo lực với phụ nữ là “mọi hành vi bạo lực trên cơ sở giới dẫn đến hoặc có thể dẫn đến sự tổn hại về thể chất, tình dục hoặc tâm lý hoặc sự đau khổ cho phụ nữ kể cả việc đe dọa có những hành vi như vậy, việc cưỡng đoạt hoặc tước đoạt vô cớ tự do của phụ nữ, cho dù diễn ra trong đời sống công cộng hoặc riêng tư.”¹⁷

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

CHƯƠNG 2.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

23. E/2013/27.

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

2.1 Nguyên tắc

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

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

Phương tiếp cận dựa trên quyền

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

Thúc đẩy bình đẳng giới và trao quyền cho phụ nữ

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

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

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

Phù hợp và nhạy cảm với lứa tuổi và văn hoá

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

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

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

An toàn là trên hết

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

Trách nhiệm của người gây ra bạo lực

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

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

2.2

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

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

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

Sẵn có

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

Hướng dẫn

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

Dễ tiếp cận

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

Hướng dẫn

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

Có thể điều chỉnh được

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

Hướng dẫn

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

Thích hợp

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

Hướng dẫn

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

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

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

Hướng dẫn

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

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

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

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

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

Hướng dẫn

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

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

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

Hướng dẫn

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

Thu thập dữ liệu và quản lý thông tin

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

Hướng dẫn

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

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

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

Hướng dẫn

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

2.3

Những yếu tố mang tính nền tảng

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

Các khuôn khổ lập pháp và pháp lý toàn diện

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

Quản trị, giám sát và trách nhiệm giải trình

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

Nguồn lực và tài chính

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

Đào tạo và xây dựng đội ngũ

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

Theo dõi và đánh giá

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

Chính sách và thực hành có nhạy cảm giới

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

CHƯƠNG 3.

CÁCH SỬ DỤNG HƯỚNG DẪN NÀY

3.1

Khuôn khổ hướng dẫn của các dịch vụ thiết yếu

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

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

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

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

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

Điều phối hợp và quản trị điều phối

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

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

CHƯƠNG 4.

CÔNG CỤ VÀ TÀI LIỆU THAM KHẢO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Các công cụ và tài liệu tham khảo

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

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

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

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

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

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

