



**Protecția și sprijinul victimelor criminalității pe perioada pandemiei de COVID-19 – schimb de bune practici cu privire la modul de abordare a victimelor violenței domestice, ale criminalității informatice și ale infracțiunilor motivate de ură**

(Informații colectate de rețeaua europeană pentru drepturile victimelor)

**DECLINAREA RESPONSABILITĂȚII:** Prezentul document a fost elaborat de rețeaua europeană pentru drepturile victimelor în cooperare cu experți naționali. Acesta prezintă o selecție de bune practici adoptate de statele membre începând din aprilie 2020 și are scop strict informativ. Prezentul document nu angajează în niciun mod statele membre sau Comisia Europeană. Această declarație de declinare a responsabilității se adaugă la declarația generală de declinare a responsabilității disponibilă la adresa [https://e-justice.europa.eu/content\\_legal\\_notice-365-ro.do?init=true](https://e-justice.europa.eu/content_legal_notice-365-ro.do?init=true).

AUSTRIA Domeniul de competență al Ministerului Federal al Justiției	Bunele practici ale statelor membre
1) <b>Bune practici privind comunicarea cu victimele și raportarea infracțiunilor</b>	<b>I.</b> Site-ul web al Ministerului Federal al Justiției oferă publicului un <b>sub-link pe tema COVID-19</b> , care conține (i) <b>informații generale</b> referitoare la măsurile specifice în materie de COVID-19 adoptate în cadrul serviciilor judiciare și de urmărire penală, (ii) o <b>secțiune de întrebări și răspunsuri</b> privind COVID-19 și (iii) <b>informații specifice</b> referitoare la legislația, modificările aferente și ordinele ministeriale în materie de COVID-19. Au fost stabilite linkuri către <b>site-uri web de sensibilizare în ceea ce privește COVID-19</b> de la alte ministere și ONG-uri. CP. <a href="https://www.justiz.gv.at/home/covid19~7a5.de.html">https://www.justiz.gv.at/home/covid19~7a5.de.html</a> (în limba germană). <b>II. Organizațiile de sprijinire a victimelor</b> au fost informate cu

	privire la măsurile în materie de COVID-19 adoptate în cadrul serviciilor judiciare și de urmărire penală și sunt puse la curent în mod periodic.
2) Bune practici privind organizarea sprijinului și a protecției	<p><b>I.</b> Au fost introduse măsuri specifice în materie de COVID-19 nu numai pentru victimele violenței domestice, ale criminalității informatice și ale infracțiunilor motivate de ură, ci și <b>pentru toate victimele criminalității</b>, după cum urmează:</p> <p>(i) Instanțele și serviciile de urmărire penală au primit <b>orientări în materie de COVID-19</b> de la Ministerul Federal al Justiției și au fost <b>echipate corespunzător</b> (măști chirurgicale și viziere, panouri de protecție din plexiglas etc.).</p> <p>(ii) Sunt disponibile și li se oferă și <b>victimelor echipamentele</b> aferente.</p> <p>(iii) Instanțelor și serviciilor de urmărire penală li se recomandă să utilizeze tot mai mult <b>instrumentele de videoconferință</b>.</p> <p><b>II.</b> În prezent, din punctul de vedere al Ministerului Federal al Justiției, o <b>creștere a violenței domestice</b> în Austria <b>nu poate fi verificată</b> din cauza lipsei de date valabile. Cu toate acestea, serviciile de urmărire penală sunt pregătite în cazul unei creșteri a acestui fenomen care ar putea avea loc în săptămânile următoare.</p> <p><b>III.</b> Ca urmare a măsurilor de sensibilizare luate în cadrul sistemului judiciar, infracțiunile penale legate de COVID-19 sunt monitorizate în detaliu.</p>
3) Alte bune practici	Măsuri suplimentare ale guvernului federal austriac pot fi găsite pe site-ul web al Consiliului European: <a href="https://www.coe.int/en/web/genderequality/promotingand-protecting-women-s-rights">https://www.coe.int/en/web/genderequality/promotingand-protecting-women-s-rights</a>

BELGIA	Bunele practici ale statelor membre
1) Bune practici privind comunicarea cu victimele și raportarea infracțiunilor	<ul style="list-style-type: none"> <li>- În timp ce, pentru chestiunile fără caracter urgent, se dă o declarație online sau cu programare, serviciile de poliție continuă să vină la fața locului în caz de urgență în cadrul unor intervenții imperioase, pentru fapte care necesită anumite constatări sau în cazul în care autorii sunt încă prezenți + comunicare prin diferite canale cu privire la modul de raportare în timpul pandemiei.</li> <li>- Pentru victimele violenței domestice, serviciile locale de poliție au luat legătura și cu diferitele asociații implicate în combaterea violenței domestice de pe teritoriu pentru a le informa că</li> </ul>

	<p>victimele nu ar trebui să ezite să se prezinte la poliție.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pentru victimele violenței domestice, utilizarea unui nou instrument (primit din partea Regatului Unit) care poate ajuta în cazul audierilor amânate. În perioada pandemiei de COVID-19, este posibilă amânarea audierilor (din diverse motive). Pentru a garanta că niciuna dintre fapte și nici memoria nu se vor pierde, s-ar putea utiliza acest instrument. Acest instrument este tradus în contextul belgian de către Serviciul de științe comportamentale din cadrul Poliției federale și ar trebui să fie gata în curând.</li> </ul>
<p>2) Bune practici privind <b>organizarea sprijinului și a protecției</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pentru toate victimele, serviciile regulate de sprijinire judiciară a victimelor și sprijinul acordat victimelor nu sunt întrerupte pe perioada pandemiei. Cu toate acestea, asistența și ajutorul sunt oferite în prezent prin telefon, e-mail sau informații scrise. Dacă este necesar, este posibilă și videoconferința.</li> <li>- <u>În special pentru victimele violenței în familie și ale violenței sexuale:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• toți actorii implicați (servicii de poliție, centre de trimitere a cazurilor de criză în urma agresiunilor sexuale, servicii de sprijinire judiciară a victimelor, asociații ale victimelor, centre de drept familial etc.) au contactat proactiv victimele „cunoscute” prin intermediul serviciilor lor pentru a asigura monitorizarea acestora și au prevăzut reglementări privind modalitățile de a contacta din nou victima, într-un mod sigur pentru victimă</li> <li>• Extinderea contactelor cu victimele prin telefon și videoconferință</li> <li>• Prolungirea programului de lucru și disponibilitatea chat-urilor și liniilor de asistență</li> <li>• Creșterea numărului de locuri disponibile în adăposturi (și comunicări în presă referitoare la acest aspect)</li> <li>• Implicarea societății civile prin intermediul a.o.: în colaborare cu sectorul hotelier, au fost create locuri sigure suplimentare în hoteluri pentru victimele violenței domestice; în colaborare cu organizațiile farmaciștilor, organizațiile de sprijinire a victimelor au organizat menționarea unui „termen codificat”, și anume „mască 19”. Farmaciștii care primesc o comandă de „mască 19” au primit instrucțiuni referitoare la modul de gestionare și de contactare a organizației victimelor pentru a ajuta aceste victime în condiții de siguranță (a se vedea afișul prin intermediul <a href="#">acestui link</a>).</li> <li>• Consolidarea liniilor de asistență privind violența în familie</li> </ul> </li> </ul>

	<p>1712 (<a href="http://www.1712.be">www.1712.be</a>) și 0800 30 030 (<a href="http://www.ecouteviolencesconjugales.be">www.ecouteviolencesconjugales.be</a>); privind violența sexuală (echipa de chat a centrelor federale de trimitere a cazurilor de criză în urma agresiunilor sexuale) (<a href="http://www.seksueelgeweld.be">http://www.seksueelgeweld.be</a> din <a href="http://www.violencessexuelles.be">www.violencessexuelles.be</a>), 0800 98 100 (<a href="http://www.sosviol.be">www.sosviol.be</a>), chat-ul flamand „Nu praat ik erover” (<a href="http://www.nupraatikerover.be">www.nupraatikerover.be</a>) pentru asistență online pentru copiii și tinerii victime ale violenței sexuale; și a liniilor de asistență generice Tele-Onthaal (<a href="http://www.tele-onthaal.be">www.tele-onthaal.be</a>) și Awel (<a href="http://www.awel.be">www.awel.be</a>), Télé-accueil (<a href="http://www.tele-accueil.be">www.tele-accueil.be</a>) și Ecoute-enfants (<a href="http://www.103ecoute.be">www.103ecoute.be</a>), precum și Telefonhilfe (<a href="http://www.telefonhilfe.be/home/">http://www.telefonhilfe.be/home/</a>).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorizarea periodică a acestor linii de asistență pentru a putea răspunde rapid cererii și pentru a efectua ajustări, dacă este necesar</li> </ul> <p>- <u>Pentru victimele criminalității informatice</u>: site-ul web oficial <a href="https://www.safeonweb.be/actueel">https://www.safeonweb.be/actueel</a> al Centrului pentru Securitate Cibernetică Belgia a lansat mai multe avertismente împotriva dezinformării cu privire la COVID-19, răspândirea virușilor și a ransomware-ului, magazine online false, phishing etc. Au fost explicate măsurile preventive, iar populația a fost invitată să raporteze Centrului mesajele suspecte prin intermediul adresei de e-mail generice <a href="mailto:verdacht@safeonweb.be">verdacht@safeonweb.be</a>. Aceste mesaje au fost, de asemenea, preluate în mod periodic, ca știri, pe site-urile web ale forțelor de poliție etc.</p> <p>- <u>Pentru victimele infracțiunilor motivate de ură</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• organismul național pentru egalitate, Unia, a elaborat un document, adresat victimelor eventualelor infracțiuni motivate de ură sau discriminări, în legătură cu criza provocată de pandemia de COVID-19. În această fișă de informații, Unia oferă victimelor câteva informații foarte precise referitoare la legislația existentă, care sunt măsurile pe care acestea le pot lua într-o anumită situație, dacă un anumit comportament nu este conform legislației existente etc.</li> <li>• Mai multe zone polițienești locale au consolidat poliția comunitară și au menținut legături foarte strânse cu diferite comunități:</li> </ul> <p style="text-align: center;"><i>Zona polițienească locală, Anvers</i></p> <p>Printr-o prezență foarte activă și zilnică, zona polițienească locală din Anvers dorește să mențină pragul pentru victimele</p>
--	--

	<p>infrafracțiunilor motivate de ură (sau ale altor incidente) la un nivel cât mai redus. Aceasta a stabilit numeroase măsuri proactive pentru a preveni anumite incidente și s-a asigurat că va putea reacționa foarte prompt în caz de incidente. Zona polițienească locală din Anvers a elaborat, printre altele, următoarele inițiative:</p> <p>Comunități de credință: lăcașurile de cult și alte locații sunt vizitate cu regularitate pentru menținerea dialogului. Poliția colaborează îndeaproape cu alți colegi (INTEL și instituții de ordine publică) pentru a asigura un flux intern de informații corespunzător și pentru a putea răspunde rapid la tendințele specifice.</p> <p>Comunitatea LGBTI+: poliția ajunge la aceste comunități prin intermediul societății civile („Pink House” din Anvers) și își asigură prezența electronică prin apeluri video sau e-mail.</p> <p>Comunitatea africană neagră: serviciile de poliție au ajuns la această comunitate la începutul crizei. Ele nu au raportat incidente dar păstrează relații strânse cu aceasta.</p> <p>Pentru mai multe informații, există un podcast cu privire la activitatea zonei polițienești locale din Anvers pe perioada crizei provocate de pandemia de COVID-19: <a href="https://soundcloud.com/user-487597849/podcast-4-politiezone-antwerpen-tijdens-de-covid-19-crisis">https://soundcloud.com/user-487597849/podcast-4-politiezone-antwerpen-tijdens-de-covid-19-crisis</a>.</p> <p><i>Zona polițienească locală, Charleroi</i> Zona polițienească locală din Charleroi organizează vizite periodice la reprezentanții Moscheii din Charleroi, pentru a menține dialogul. De asemenea, în fiecare schimb din fiecare district este prezent un ofițer de poliție care este familiarizat cu gestionarea cazurilor de infracțiuni motivate de ură, pentru a menține o atenție specifică asupra acestei chestiuni.</p>
<p><b>3) Alte bune practici</b></p>	<p>Pentru victimele violenței domestice:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Crearea rapidă a unor grupuri operative pentru alinierea acțiunilor și asigurarea faptului că violența domestică este o prioritate și mai mare pentru toți actorii implicați (poliție, organele de urmărire penală, judecători, sectorul de asistență) – ținând cont de condițiile specifice din viața de zi cu zi cauzate de măsurile adoptate în contextul pandemiei.</li> <li>- Organizarea unor campanii ample de informare, în mod periodic și prin intermediul unor canale diferite, cu privire la oferta</li> </ul>

	<p>disponibilă pentru victimele violenței domestice, pentru a le informa că pot obține sprijin și că au garanția și siguranța de a putea solicita ajutor în condiții de siguranță.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Crearea de pagini speciale pe site-urile web cu privire la măsurile specifice adoptate în vederea sprijinirii victimelor violenței domestice pe perioada pandemiei, de exemplu (<a href="http://www.slachtofferzorg.be/coronavirus">www.slachtofferzorg.be/coronavirus</a>, <a href="http://www.victim.es.be">victim.es.be</a>: <a href="http://www.victim.es.cfwb.be/professionnels0/covid-19-liens-utiles/">http://www.victim.es.cfwb.be/professionnels0/covid-19-liens-utiles/</a> și <a href="http://www.ostbelgienlive.be/desktopdefault.aspx/tabid-71/211_read-60142/">http://www.ostbelgienlive.be/desktopdefault.aspx/tabid-71/211_read-60142/</a>)</li> <li>- Campanii periodice prin diferite canale, pentru a putea ajunge într-o măsură cât mai mare la publicul larg, de exemplu: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afișe prin care să li se amintească tuturor că serviciile de asistență rămân disponibile în această perioadă de izolare (<a href="#">link</a>)</li> <li>• Spot de sensibilizare privind violența domestică (<a href="#">link</a>) (vizibil în special pe site-ul general <a href="http://www.victim.es.be">victim.es.be</a>, <a href="#">site-ul web al Regiunii Valone</a>, <a href="#">site-ul web al „Direction Egalité des chances” al Comunității franceze</a>, precum și pe alte site-uri web și prin intermediul unei difuzări periodice la televiziune, la radio, pe internet și pe platformele de comunicare socială)</li> <li>• Linia de asistență telefonică 1712 a elaborat un afiș cu sfaturi referitoare la modul de prevenire a escaladării violenței în familie și menționează linia de asistență telefonică 1712 și cele mai importante numere de urgență (<a href="#">link</a>)</li> <li>• Linia de asistență telefonică 1712 a lansat o campanie „Îți este teamă să rămâi acasă?” (Bang om in uw kot te blijven?). Prin această campanie, linia de asistență dorește să încurajeze oamenii să o contacteze dacă au întrebări referitoare la violența domestică. Un spot (<a href="#">link</a>) rulează timp de câteva săptămâni pe platformele de comunicare socială și, în plus, afișele campaniei (<a href="#">link</a>) sunt distribuite prin diferite canale.</li> </ul> </li> </ul>
--	---

REPUBLICA CEHĂ	Bunele practici ale statelor membre
<p>1) <b>Bune practici privind comunicarea cu victimele și raportarea infracțiunilor</b></p>	<p>Comunicarea cu victimele în perioada pandemiei se realizează în principal online sau prin telefon. Furnizorii de servicii de sprijin pentru victime au extins sfera consultanței prin aceste mijloace. Linia de asistență 116006 a înregistrat un număr crescut de apeluri legate de violența domestică (în primele 2 săptămâni ale stării de urgență declarate ca urmare a pandemiei au existat 72 de astfel de apeluri, în următoarele 2 săptămâni ale stării de urgență au existat deja 129 de astfel de apeluri).</p>
<p>2) <b>Bune practici privind organizarea sprijinului și a protecției</b></p>	<p>Unii dintre furnizorii de servicii de sprijin pentru victime din Republica Cehă au inițiat o cooperare cu Fundația Vodafone oferind o aplicație gratuită denumită „Bright Sky” pentru victimele (potențiale) ale violenței domestice și rudele acestora. Această aplicație conține toate informațiile necesare, un motor pentru evaluarea riscurilor, o bază de date a serviciilor de asistență relevante, precum și o funcție pentru înregistrarea probelor etc. Deoarece este o aplicație pentru telefonul mobil, poate fi un instrument util și în timpul perioadelor de carantină.</p>
<p>3) <b>Alte bune practici</b></p>	<p>Un ONG care acordă sprijin victimelor violenței domestice a desfășurat o campanie de informare a poștașilor și a angajaților serviciilor de livrare care ar putea intra în contact cu victimele violenței domestice „prinse” în propriile case, cu privire la modul de recunoaștere a posibilelor cazuri de violență domestică și modul de sprijinire a acestora, inclusiv informații referitoare la posibile recomandări ale aplicației Bright Sky.</p>

CIPRU	Bunele practici ale statelor membre
1) Bune practici privind comunicarea cu victimele și raportarea infracțiunilor	<p>Biroul de combatere a criminalității informatice din cadrul Poliției din Cipru administrează următoarea pagină web: <a href="https://cyberalert.cy">https://cyberalert.cy</a>, care permite victimelor criminalității informatice să raporteze o plângere online.</p>
2) Bune practici privind organizarea sprijinului și a protecției	<p>Site-ul web menționat mai sus publică avertismente de securitate adresate publicului, care decurg din pandemia de COVID-19 (și anume știri sau aplicații false, site-uri fictive, modul în care infractorii cibernetici profită de pe urma crizei provocate de pandemia de COVID-19, fraudă financiară legată de criza sanitară în contextul COVID-19). De asemenea, acesta informează publicul cu privire la avertismentele consultative emise de Europol, Interpol și FBI în legătură cu pandemia de COVID-19.</p> <p>Autoritățile polițienești examinează/investighează toate rapoartele referitoare la violența domestică, luând toate măsurile necesare, în funcție de fiecare caz în parte, inclusiv adresarea de solicitări instanțelor în vederea emiterii de ordine de protecție pentru victime (având în vedere că, în această perioadă, instanțele din Cipru funcționează normal în ceea ce privește judecarea cauzelor grave și urgente). Având în vedere factorii de risc crescut care există pentru femei și copii (distanțarea socială, izolarea la domiciliu exclusiv cu autorul actului de violență), autoritățile polițienești au luat măsuri suplimentare care vizează protejarea eficientă a victimelor în aceste circumstanțe. Printre acestea se numără:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A fost emisă o circulară internă a poliției (de către șeful poliției), adresată polițiștilor din linia întâi, în special celor care lucrează în cadrul secțiilor locale de poliție și al poliției comunitare, pentru ca aceștia să acorde atenție acestor chestiuni.</li> <li>• Anumite proceduri, care sunt deja în curs de desfășurare și care vizează adoptarea de noi tehnologii în beneficiul victimelor violenței în familie și al femeilor aflate în pericol, au fost accelerate.</li> <li>• În ceea ce privește declarațiile înregistrate pe suport video ale copiilor-victime ale violenței domestice, având în vedere că încăperile speciale utilizate au</li> </ul>



	uneori dimensiuni destul de reduse, s-au efectuat aranjamente speciale astfel încât să se asigure, în toate cazurile, distanțarea în condiții de siguranță potrivit prevederilor măsurilor speciale adoptate.
<b>3) Alte bune practici</b>	În general, cazurile de violență domestică, precum toate celelalte cazuri și incidente raportate, sunt instrumentate de poliție în conformitate cu măsurile speciale puse în aplicare în vederea prevenirii răspândirii COVID-19 (utilizarea echipamentelor de protecție în secțiile de poliție și alte sedii ale poliției, utilizarea antisepticelor, măsurarea temperaturii etc.).

FINLANDA	Bunele practici ale statelor membre
<p><b>1) Bune practici privind comunicarea cu victimele și raportarea infracțiunilor</b></p>	<p>Pe site-urile web ale liniilor naționale de asistență telefonică Shelter și Nollalinja au fost actualizate informații referitoare la COVID-19. Nollalinja este o linie de asistență telefonică gratuită la nivel național, disponibilă 24/7 oricărei persoane care a fost supusă unui act de violență sau unei amenințări cu violența într-o relație apropiată.</p> <p>(<a href="https://www.nollalinja.fi/in-english/">https://www.nollalinja.fi/in-english/</a>  <a href="https://www.nollalinja.fi/turvakoti/">https://www.nollalinja.fi/turvakoti/</a>  <a href="https://thl.fi/en/web/thlfi-en/services/special-government-services-in-social-welfare-and-health-care/shelters-for-victims-of-domestic-violence">https://thl.fi/en/web/thlfi-en/services/special-government-services-in-social-welfare-and-health-care/shelters-for-victims-of-domestic-violence</a>)</p> <p>Pe platformele de comunicare socială circulă informații care pun accent pe faptul că, în ciuda COVID-19, serviciile sunt deschise pentru victime. Primăria Helsinki a inițiat campania denumită Pace în familie (perherauhanjulistus.fi), cuprinzând într-un singur site web o gamă largă de agenții care sprijină victimele violenței domestice și pe cele aflate în alte situații de criză. Campania a fost prezentată activ în spoturi TV.</p>
<p><b>2) Bune practici privind organizarea sprijinului și a protecției</b></p>	<p>Linia de asistență telefonică și adăposturile sunt considerate servicii critice și sunt deschise 24/7. Acestea sunt pregătite să funcționeze și să se confrunte cu diverse situații (clienți în carantină, clienți aparținând unui grup de risc, clienți care au contactat virusul) pe perioada pandemiei de COVID-19.</p> <p>Numeroase adăposturi sunt capabile să preia victime care ar putea avea COVID-19 sau aparțin unui grup de risc, în plus, există un plan privind modul de utilizare a rețelei de adăposturi, în situația în care o victimă trebuie să găsească un alt adăpost.</p> <p>Linia de asistență telefonică Nollalinja a asigurat adecvarea personalului. Linia de asistență telefonică și rețeaua de adăposturi dețin cunoștințe actualizate (bază de date) cu informații referitoare la locuri gratuite pentru familii în adăposturi.</p> <p>Toate tipurile de metode de asistență la distanță s-au dovedit a fi foarte utile în comunicarea cu clienții. În cadrul organizației Sprijin pentru victime Finlanda (RIKU), cel mai frecvent utilizate sunt linia de asistență telefonică 116 006, serviciul de chat (RIKUchat) și videoconferința. De asemenea, unora dintre clienți le place să utilizeze e-mailul, întrucât nu au nevoie să fie prezenți în cadrul</p>

	<p>serviciului pe o perioadă lungă de timp și astfel pot comunica atunci când este momentul potrivit pentru ei, de exemplu atunci când autorul nu este prezent. În cadrul RIKU, toate metodele de asistență la distanță menționate mai sus erau deja utilizate înainte de pandemie.</p>
<p><b>3) Alte bune practici</b></p>	<p>Institutul pentru sănătate și asistență socială din Finlanda (THL) este responsabil de organizarea serviciilor de primire și a serviciilor de asistență telefonică Nollalinja pentru victimele violenței domestice. Serviciile colectează în permanență date (cantitative și calitative) la nivel național în cadrul adăposturilor și al liniei de asistență telefonică Nollalinja.</p> <p>Există o orientare în materie de asistență socială și sănătate în municipalități pe perioada pandemiei de COVID-19. Aceasta constă în informații referitoare la modul în care municipalitățile pot lua în considerare nevoile persoanelor supuse actelor de violență domestică. (<a href="https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/ajankohtaista/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistaminen-kunnassa-koronaepidemian-aikana?fbclid=IwAR2ljyEfiITUSDq9jcU8Ixcxut4hjh0OSxky_cStpbwrUIEvWCCvMiHFxE0">https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/ajankohtaista/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistaminen-kunnassa-koronaepidemian-aikana?fbclid=IwAR2ljyEfiITUSDq9jcU8Ixcxut4hjh0OSxky_cStpbwrUIEvWCCvMiHFxE0</a>)</p> <p>THL a emis recomandări naționale pentru toate adăposturile din Finlanda pentru a se asigura că, în ciuda COVID-19, victimele primesc sprijinul de care au nevoie.</p>

FRANȚA	Bunele practici ale statelor membre
<p>1) Bune practici privind comunicarea cu victimele și raportarea infracțiunilor</p>	<p>➤ <b><u>În ceea ce privește comunicarea cu victimele</u></b></p> <p>Campania de informare privind mecanismele de raportare și protecție este în curs de desfășurare, în special în ceea ce privește violența domestică și violența împotriva minorilor și grupurilor specifice, cum ar fi persoanele LGBT. Site-urile Ministerului Justiției (<a href="http://www.justice.gouv.fr/">http://www.justice.gouv.fr/</a> și <a href="https://www.justice.fr">https://www.justice.fr</a>) participă la această campanie prin furnizarea de informații referitoare la mecanismele de raportare<sup>1</sup> și protecție<sup>2</sup>, precum și informații cu privire la modul de funcționare a instanțelor în această perioadă<sup>3</sup>.</p> <p>La nivel local, asociațiile de sprijin pentru victime au desfășurat și activități de comunicare în mass-media locale.</p> <p>➤ <b><u>În ceea ce privește raportarea infracțiunilor</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Victimele pot ieși, în ciuda restricțiilor de deplasare a persoanelor, pentru a raporta infracțiunile</li> <li>✓ Platformele de raportare pe Internet sunt încă active în ciuda crizei sanitare, în special în domeniul violenței sexuale și de gen <a href="https://arretonslesviolences.gouv.fr/">https://arretonslesviolences.gouv.fr/</a> (cu posibilitate de chat) sau al criminalității informatice <a href="https://www.internet-signalement.gouv.fr/">https://www.internet-signalement.gouv.fr/</a></li> <li>✓ Aplicația FLAG! a fost lansată la sfârșitul lunii aprilie: este o platformă de raportare gratuită, anonimă, disponibilă pe Android și iOS, pentru victimele și martorii violenței fizice sau verbale împotriva persoanelor LGBT și ai violenței domestice, în special în cuplurile LGBT. <a href="https://www.flagasso.com/application-flag.html">https://www.flagasso.com/application-flag.html</a></li> <li>✓ Pe plan local, au fost instituite uneori noi mecanisme specifice: protocolul „purtătorilor de cuvânt”, care permite unei persoane de încredere să furnizeze, cu acordul victimei, unele informații despre situația acesteia profesioniștilor specializați care vor reveni la victimă pentru a o asculta, însoți și consilia <a href="http://www.ille-et-vilaine.gouv.fr/Actualites/Espace-presse/2020/Pas-de-confinement-pour-les-droits-des-femmes;">http://www.ille-et-vilaine.gouv.fr/Actualites/Espace-presse/2020/Pas-de-confinement-pour-les-droits-des-femmes;</a></li> </ul>

<sup>1</sup> <https://www.justice.fr/info-enfance-danger>

<sup>2</sup> <http://www.presse.justice.gouv.fr/communiqués-de-presse-10095/communiqués-de-2020-12975/enfance-en-danger-le-gouvernement-mobilise-33078.html>

<http://www.justice.gouv.fr/haute-fonctionnaire-a-legalite-femmes-hommes-12939/covid-19-et-auteurs-de-violences-intrafamiliales--33058.html>

<http://www.justice.gouv.fr/haute-fonctionnaire-a-legalite-femmes-hommes-12939/covid-19-adaptation-des-pratiques-et-dispositifs-exceptionnels-33079.html>

<sup>3</sup> <https://www.justice.fr/info-coronavirus>

	<p>posibilitatea raportării către procuror a actelor de violență domestică prin e-mail sau prin trimiterea unui mesaj prin intermediul Facebook <a href="http://www.capeete.justice.fr/index.php?rubrique=68&amp;article=33067">http://www.capeete.justice.fr/index.php?rubrique=68&amp;article=33067</a>;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pe perioada restricțiilor de deplasare a persoanelor, victimele violenței domestice pot alerta poliția și jandarmeria prin mesaje text la numărul 114 (de obicei rezervat persoanelor surde și celor cu deficiențe de auz).</li> <li>✓ A fost instituit un protocol de avertizare împreună cu Ordinul Național al Farmaciștilor, care să permită atât victimelor violenței domestice, cât și minorilor să raporteze unui farmacist orice acte de violență comise împotriva lor. Martorii pot raporta, de asemenea, actele de violență domestică sau o situație îngrijorătoare, astfel încât poliția să poată fi alertată <a href="https://www.interieur.gouv.fr/Actualites/Communiqués/Engagement-des-pharmacies-pour-permettre-l-accueil-des-victimes-de-violences-intrafamiliales">https://www.interieur.gouv.fr/Actualites/Communiqués/Engagement-des-pharmacies-pour-permettre-l-accueil-des-victimes-de-violences-intrafamiliales</a></li> </ul>
<p>2) Bune practici privind organizarea sprijinului și a protecției</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Liniile de asistență telefonică privind violența împotriva femeilor (3919) și copiilor expuși riscului (119) au fost reorganizate sau consolidate pentru a face față creșterii numărului de apeluri. Și platforma de sprijin pentru victime (116006) funcționează.</li> <li>✓ Asociațiile locale de sprijin pentru victime și-au adaptat modul de lucru, utilizând diferite mijloace de comunicare și fiind mai proactive pentru contactarea victimelor.</li> <li>✓ Pe perioada restricțiilor de deplasare a persoanelor, asociațiile de sprijin pentru victime au înființat, în centrele comerciale, birouri de informare și asistență cu privire la violența domestică.</li> </ul> <p><a href="https://www.egalite-femmes-hommes.gouv.fr/points-daccompagnement-dedies-aux-femmes-victimes-de-violences-conjugales/">https://www.egalite-femmes-hommes.gouv.fr/points-daccompagnement-dedies-aux-femmes-victimes-de-violences-conjugales/</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Judecarea autorilor actelor de violență domestică și asigurarea protecției soților/soțiilor și a copiilor reprezintă priorități reafirmate prin instrucțiunile strategice în materie penală emise în contextul crizei sanitare. Se elaborează răspunsuri imediate și ferme la aceste aspecte. Procedura penală a fost adaptată pentru a permite emiterea ordinelor de protecție și pentru a asigura continuitatea celor deja emise.</li> </ul> <p><a href="http://www.justice.gouv.fr/art_pix/fiche_technique_ordonnance_de_protection_22_04_2020.pdf">http://www.justice.gouv.fr/art_pix/fiche_technique_ordonnance_de_protection_22_04_2020.pdf</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La începutul lunii aprilie a fost lansată o platformă de orientare cu privire la evacuarea partenerilor violenți, accesibilă la</li> </ul>

	<a href="mailto:eviction@groupe-sos.org">eviction@groupe-sos.org</a> <a href="http://www.justice.gouv.fr/art_pix/Fiche_pratique_eviction_MJ_S_DFE.pdf">http://www.justice.gouv.fr/art_pix/Fiche_pratique_eviction_MJ_S_DFE.pdf</a>
<b>3) Alte bune practici</b>	<p>✓ Consiliul Național al Barourilor (<i>Conseil national des barreaux</i>) a înființat în luna aprilie o platformă telefonică pentru a răspunde întrebărilor venite din partea profesioniștilor – în special farmaciști, medici, ofițeri de poliție, jandarmi, asociații de ascultare... – cărora li s-a solicitat să acorde sprijin victimelor violenței domestice pe perioada izolării. Aceasta permite trimiterea solicitărilor către un avocat cu competență teritorială și cu capacitatea de a obține un ordin de protecție. Acest număr funcționează 24 de ore din 24, 7 zile din 7, de la data de 11 aprilie. În plus, mai multe asociații ale barourilor organizează o linie telefonică de urgență dedicată victimelor violenței domestice.</p>

GERMANIA	Bunele practici ale statelor membre
<p>1) <b>Bune practici privind comunicarea cu victimele și raportarea infracțiunilor</b></p>	<p><b><u>Campania „Nu ești în siguranță acasă?” din supermarketuri:</u></b></p> <p>Ministerul Federal pentru Familie, Persoane în Vârstă, Femei și Tineret a lansat recent o campanie la nivel național în supermarketuri, ca parte a inițiativei „mai puternic decât violența”. Scopul campaniei este de a informa persoanele care sunt supuse unor acte de violență domestică, precum și prietenii și familia acestora cu privire la serviciile de ajutor și sprijin disponibile.</p> <p><b><u>Inițiativa „mai puternic decât violența” oferă informații referitoare la serviciile de sprijin:</u></b></p> <p>Site-ul web al inițiativei #stronger than violence (<a href="http://www.staerker-als-gewalt.de">www.staerker-als-gewalt.de</a>) al Ministerului Federal pentru Familie, Persoane în Vârstă, Femei și Tineret reunește serviciile de sprijin existente pentru femeile și bărbații afectați de violență și oferă soluții practice și modalități de acordare a ajutorului și a sprijinului. De asemenea, site-ul oferă informații actualizate cu privire la locurile în care se poate avea acces la sprijin și asistență în timpul crizei provocate de coronavirus. O imagine de ansamblu a celor mai importante servicii de sprijin (pe perioada crizei) este disponibilă instantaneu, la deschiderea site-ului.</p> <p><b><u>Continuarea funcționării liniei naționale de asistență telefonică privind violența împotriva femeilor 08000 116 016</u></b></p> <p>Linia națională de asistență telefonică „Violența împotriva femeilor”, finanțată de Ministerul Federal pentru Familie, Persoane în Vârstă, Femei și Tineret, își continuă serviciul extrem de important pe perioada crizei provocate de coronavirus. Aceasta oferă sprijin non-stop 365 de zile pe an și poate fi accesată prin telefon, chat sau e-mail. Peste 80 de asistente calificate oferă ajutor și îndrumare femeilor care sunt afectate de violență, persoanelor din cercul lor social și profesioniștilor care își desfășoară activitatea în acest sector. Sprijinul este gratuit, anonim, confidențial și disponibil în 18 limbi. Ca urmare a măsurilor legate de coronavirus, echipa de asistență telefonică se confruntă cu provocări suplimentare, însă se depun toate eforturile pentru a asigura funcționarea continuă a serviciului.</p>
<p>2) Bune practici privind</p>	<p>Măsuri suplimentare ale Guvernului federal german pot fi găsite pe site-ul web al Consiliului Europei:</p>

<b>organizarea sprijinului și a protecției</b>	<a href="https://www.coe.int/en/web/genderequality/promoting-and-protecting-women-s-rights">https://www.coe.int/en/web/genderequality/promoting-and-protecting-women-s-rights</a>
<b>3) Alte bune practici</b>	<p>Trebuie menționat faptul că măsurile luate pe perioada pandemiei de COVID-19, cum ar fi carantina, autoizolarea și distanțarea socială au exercitat o presiune deosebită asupra victimelor traumatizate de atacurile teroriste și extremiste, inclusiv ale infracțiunilor motivate de ură. Acestea au acum, mai mult ca oricând, nevoie de sprijin profesional și psihologic. Cu toate acestea, numeroase proceduri care vizează furnizarea de sprijin financiar, psiho-social și psihologic au fost suspendate sau încetinite. În Germania, experiența acumulată ne-a arătat că este foarte benefic să avem puncte de contact centrale, cum ar fi comisarul guvernului federal pentru victimele și familiile îndoliate în urma infracțiunilor teroriste comise pe teritoriul național și comisarii victimelor din statele federale („Länder”) pentru a oferi asistență practică și îndrumare victimelor infracționalității. Aceasta poate consta în găsirea unor persoane de contact în cadrul autorităților publice, contactarea directă a instituției responsabile de sensibilizarea cu privire la nevoile victimelor sau direcționarea victimelor către organizațiile locale de sprijin. Comisarul guvernului federal furnizează, de asemenea, o linie de asistență telefonică pentru persoanele afectate de atacurile recente din Halle (Saale)/Landsberg și Hanau, care oferă sprijin psihologic.</p>



UNGARIA	Bunele practici ale statelor membre
<p>1) <b>Bune practici privind comunicarea cu victimele și raportarea infracțiunilor</b></p>	<p>În situația actuală, contactul cu victimele se realizează de obicei fără un interviu personal. Prin urmare, comunicarea se realizează prin telefon (Linia de asistență telefonică pentru victime disponibilă gratuit, 24/7), prin poștă sau prin mijloace electronice (e-mail, Facebook). În plus, administrarea personală este disponibilă victimelor aflate în locurile de primire fizică, precum la toate serviciile de sprijin pentru victime și la centrele de sprijin pentru victime cu program de permanență.</p>
<p>2) <b>Bune practici privind organizarea sprijinului și a protecției</b></p>	<p>În acest timp, victimele caută tot mai mult posibilitatea de a reduce administrarea personală în măsura a ceea ce este absolut necesar. În acest scop, sistemul maghiar de urgență oferă posibilitatea inițierii procedurilor de asistență pentru victime fie electronic, fie prin poștă. În acest sens, psihologii centrelor de sprijin pentru victime oferă sprijin emoțional tuturor clienților prin telefon, la cerere. Trebuie subliniat faptul că nu este necesar ca clientul să apeleze doar în cazul în care devine o victimă a infracționalității deoarece, potrivit sistemului maghiar, toate situațiile de criză justifică acordarea de sprijin emoțional.</p>
<p>3) <b>Alte bune practici</b></p>	<p>În ceea ce privește victimele violenței domestice, este de remarcat faptul că Serviciul de sprijin pentru victime, centrele de sprijin pentru victime și Linia de asistență telefonică pentru victime fac parte din sistemul de semnalare/trimitere, prin urmare, dacă acestea iau cunoștință de cazuri de violență domestică, le raportează autorităților competente.</p>

IRLANDA	Bunele practici ale statelor membre
<p>1) <b>Bune practici privind comunicarea cu victimele și raportarea infracțiunilor</b></p>	<p>A fost lansată o campanie de sensibilizare a publicului, care a implicat spoturi TV și radio, precum și platforme de comunicare socială și de altă natură, pentru a transmite un mesaj victimelor violenței domestice potrivit căruia serviciile sunt disponibile în continuare în ciuda COVID-19.</p> <p>Campania va avertiza în mod similar autorii cu privire la faptul că violența domestică va continua să beneficieze de prioritate maximă din partea sistemului de justiție civilă și penală pe toată durata acestei crize.</p> <p>Această campanie de sensibilizare a publicului este desfășurată de serviciile publice în parteneriat cu organizațiile comunitare și de voluntariat din acest sector. Mai multe informații referitoare la organizațiile implicate în această inițiativă, precum și serviciile și centrele de sprijin pentru victime sunt disponibile pe un nou site web <a href="http://www.stillhere.ie">www.stillhere.ie</a>.</p>
<p>2) <b>Bune practici privind organizarea sprijinului și a protecției</b></p>	<p>În contextul restricțiilor actuale cu privire la COVID-19, Ministerul Justiției și Egalității, în parteneriat cu alte organisme de justiție penală, a elaborat un plan inter-agenții de abordare a violenței domestice în această perioadă.</p> <p>Ministerul desfășoară, de asemenea, o campanie de sensibilizare a publicului cu privire la violența domestică în timpul crizei provocate de pandemia de COVID-19, în parteneriat cu serviciile de sprijin pentru victime din sectorul comunitar și de voluntariat.</p> <p>S-au pus la dispoziție fonduri suplimentare organizațiilor din sector, cum ar fi serviciile de intervenție, centrele de criză pentru refugiați și victimele violențelor, pentru a sprijini și extinde serviciile existente pe care le oferă în principal în sprijinul victimelor infracționalității în legătură</p>

	cu interacțiunea lor cu sistemul de justiție penală
3) <b>Alte bune practici</b>	<p>Forțele de poliție din Irlanda, An Garda Síochána, au instituit „Operațiunea Faoisimh”, o inițiativă proactivă menită să asigure sprijin și protecție victimelor violenței domestice pe toată această perioadă, în cadrul căreia aceste abuzuri vor fi tratate în continuare cu maximă prioritate, iar Gardaí efectuează apeluri către victimele care au raportat cazuri de violență domestică în trecut.</p> <p>Comitetul de asistență judiciară din Irlanda acordă prioritate cazurilor de violență domestică și de îngrijire a copiilor, fiecare centru menținând o linie telefonică sau o adresă de e-mail pentru victimele care solicită sprijin. De asemenea, a fost creată și o linie de asistență telefonică pentru a se asigura că persoanele care se confruntă cu probleme de violență domestică beneficiază rapid de consiliere juridică și reprezentare legală în instanță, după caz.</p> <p>Serviciul judiciar acordă prioritate cazurilor de violență domestică și de îngrijire a copiilor, fiecare district continuând să aibă o instanță deschisă pentru audierea cererilor de ordine de protecție, de ordine provizorii de interdicție și de ordine urgente de interdicție.</p> <p>Tusla, Agenția pentru Copii și Familie, a pus în aplicare o serie de măsuri de sprijin practice, inclusiv în ceea ce privește finanțarea, identificarea capacității suplimentare de cazare și furnizarea de resurse TIC suplimentare.</p>

ITALIA	Bunele practici ale statelor membre
<p>1) Bune practici privind comunicarea cu victimele raportarea infracțiunilor</p>	<p>1) numărul cu acces gratuit 1522, al Cancelariei Primului Ministru – Departamentul pentru Egalitatea de Șanse, care oferă și aplicații (<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=it.telefonorosa.app1522&amp;hl=it">https://play.google.com/store/apps/details?id=it.telefonorosa.app1522&amp;hl=it</a>), precum și posibilitatea de a discuta pentru acele persoane care nu pot vorbi;</p> <p>2) Poliția de stat a pus la dispoziție aplicația „YouPOL” și în ceea ce privește infracțiunile în domeniul violenței domestice (<a href="http://poliziadistato.it">poliziadistato.it</a>);</p>
<p>2) Bune practici privind organizarea sprijinului și a protecției</p>	<p>1) în ceea ce privește <b>activitatea judiciară</b>: Articolul 83 din decretul legislativ 18/20, exclude, <i>inter alia</i>, din domeniul de aplicare a suspendării activității judiciare, procedurile de adoptare a ordinelor de protecție împotriva violenței în familie în materie civilă și procedurile de validare a arestării și reținerii în materie penală;</p> <p>2) specialiștii din cadrul <b>poliției poștale</b> (Centrul Național de Combatere a Criminalității Anti-IT pentru Protecția Infrastructurilor Critice: C.N.A.I.P.I.C.) oferă servicii 24/7 pentru a bloca săvârșirea înșelăciunilor online și transmiterea programelor malware în scopul de a controla calculatoarele de la distanță, precum și pentru a proteja milioane de italieni care lucrează de acasă, utilizând calculatoare și smartphone-uri mai mult decât în mod obișnuit;</p> <p>3) <b>Circulara din 21 martie 2020</b>: Ministerul de Interne, de comun acord cu Ministerul pentru Egalitatea de Șanse și Familie, invită prefectii să găsească cazare – făcând uz de competențele prevăzute în <b>decretul legislativ din 17 martie 2020, nr. 18</b>, pentru rechiziționarea hotelurilor sau a altor clădiri – cu scopul de a găzdui femeile care au fost victime ale violenței și care nu pot merge la centrele de protecție împotriva violenței din motive de sănătate (<a href="https://www.interno.gov.it/it/notizie/donne-vittime-violenza-prefetture-campo-garantire-lospitalita">https://www.interno.gov.it/it/notizie/donne-vittime-violenza-prefetture-campo-garantire-lospitalita</a>); în conformitate cu <b>Circulara din 17 aprilie 2020</b>, Ministerul de Interne invită la activarea unui „punct de contact” cu care managerii structurilor dedicate furnizării serviciilor de cazare victimelor violenței să poată intra direct în contact, atât pentru a raporta eventuale aspecte critice întâmpinate la primire, cât și pentru a facilita posibilitățile reale de utilizare a noilor spații de cazare, ținând în permanență legătura cu administrațiile municipale; (<a href="https://www.interno.gov.it/sites/default/files/modulistica/covid_ii_circolare_vittime_violenza.pdf">https://www.interno.gov.it/sites/default/files/modulistica/covid_ii_circolare_vittime_violenza.pdf</a>)</p>

	<p>4) la <b>2 aprilie 2020</b>, Ministrul pentru Egalitatea de Șanse a semnat un <b>decret</b> vizând alocarea unui fond de combatere a violenței în valoare de 30 de milioane EUR. Măsura a fost adoptată având în vedere situația de urgență instaurată pe fondul pandemiei de COVID-19 și a făcut posibilă disponibilizarea, printr-o procedură de urgență, a resurselor deja alocate regiunilor. Decretul prevede utilizarea cu prioritate a sumei de 10 milioane EUR în sensul sprijinirii inițiativelor care se impun a fi adoptate de centrele de protecție împotriva violenței și de instituțiile care oferă adăpost pentru a acționa în contextul situației de urgență provocată de coronavirus;</p> <p>5) acord încheiat între Ministerul pentru Egalitatea de Șanse și <b>Federația Farmaciștilor</b> având ca obiect afișarea indicatoarelor de informare în farmacii privind numărul cu acces gratuit 1522 și distribuirea de memento-uri cuprinzând informații referitoare la aplicația „<b>YouPOL</b>” a poliției de stat;</p>
<p>3) <b>Alte bune practici</b></p>	<p>1) <b>Curtea de la Roma</b> a prevăzut abordarea cu prioritate a procedurilor penale având ca obiect infracțiuni săvârșite cu violență, bazate pe criterii de gen sau de natură domestică;</p> <p>2) <b>Procurorul din Trento</b> a emis o directivă care invită organele de poliție să monitorizeze actele de violență domestică cu o atenție deosebită, având în vedere situația de coabitare prelungită în contextul situației de urgență provocate de COVID-19, precum și să acționeze în sensul ridicării infractorilor de la domiciliu;</p> <p>3) <b>Procurorul din Tivoli</b> informează că victimele violenței domestice vor putea contacta personal specializat, atât telefonic, cât și prin activarea unui apel prin intermediul unui calculator, smartphone sau tabletă, prin programul Skype.</p>

ȚĂRILE DE JOS	Bunele practici ale statelor membre
<p>1) Bune practici privind comunicarea cu victimele și raportarea infracțiunilor</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Victimele violenței domestice au acum posibilitatea de a utiliza la farmacie un termen codificat (<i>Masker 19</i>) pentru a solicita asistență. Scopul este de a ușura situația victimelor, care în aceste momente întâmpină mai multe dificultăți pentru a ajunge într-un loc sigur sau pentru a raporta un caz de violență domestică. Farmacia va urma apoi protocolul preexistent în materie de violență domestică. <a href="https://www.knmp.nl/actueel/nieuws/nieuws-2020/huiselijk-geweld-melden-bij-apotheek-via-codewoord">https://www.knmp.nl/actueel/nieuws/nieuws-2020/huiselijk-geweld-melden-bij-apotheek-via-codewoord</a></li> <li>- O campanie specială a fost lansată pe canalele de televiziune, radio și pe rețelele sociale în scopul de a îndruma populația, atât victimele, cât și spectatorii, către un site web special al guvernului dedicat violenței domestice (<a href="http://www.ikdoeietstegenhuiselijkgeweld.nl">www.ikdoeietstegenhuiselijkgeweld.nl</a>) și către numărul de telefon corespunzător Veilig Thuis (organizația pentru violență domestică).</li> <li>- Pentru a facilita posibilitatea ca victimele să raporteze o situație de violență domestică, în special în cazurile în care autorul infracțiunii se află în permanență la domiciliu, organizația pentru violență domestică (<i>Veilig Thuis</i>) poate fi contactată acum și pe WhatsApp sau pe chat în anumite regiuni. Funcția de chat ar trebui să fie disponibilă în curând în mai multe regiuni. (<a href="https://veiligthuis.nl/contact/">https://veiligthuis.nl/contact/</a>)</li> </ul>
<p>2) Bune practici privind organizarea sprijinului și a protecției</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deși școlile au fost închise până pe 11 mai, serviciile de îngrijire în sistem de urgență din cadrul școlilor au fost disponibile atât pentru copiii lucrătorilor care asigură servicii esențiale, cât și pentru copiii aflați într-o situație vulnerabilă acasă (inclusiv situații de violență domestică).</li> <li>- Serviciile naționale de sprijinire a victimelor (<i>Slachtofferhulp Nederland</i>) au intensificat contactele digitale în perioada în care angajații au lucrat de acasă, de exemplu prin telefon sau prin intermediul unei funcții de chat. Serviciile lor au rămas pe cât posibil neschimbate. (<a href="https://www.slachtofferhulp.nl/coronavirus-covid-19/">https://www.slachtofferhulp.nl/coronavirus-covid-19/</a>)</li> </ul>
<p>3) Alte bune practici</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizația națională de sprijinire a victimelor (<i>Slachtofferhulp Nederland</i>) a înființat un serviciu de sprijinire a membrilor familiilor pacienților diagnosticați cu coronavirus, internați în unitățile de terapie intensivă. Acesta furnizează asistență psihologică, măsuri practice de susținere și consiliere. (<a href="https://www.slachtofferhulp.nl/emotionele-hulp/ic-dienstverlening/">https://www.slachtofferhulp.nl/emotionele-hulp/ic-dienstverlening/</a>)</li> </ul>



PORTUGALIA	Bunele practici ale statelor membre
<p>1) <b>Bune practici privind comunicarea cu victimele și raportarea infracțiunilor</b></p>	<p>Guvernul portughez a adoptat măsuri vizând asigurarea siguranței și susținerii victimelor violenței domestice împotriva riscului crescut de violență în perioada de izolare care se impune în vederea ținerii sub control a pandemiei de COVID-19.</p> <p>1. Difuzarea pe scară largă a informațiilor referitoare la servicii și linii de asistență, consiliere și avertizări în materie de siguranță (<a href="https://www.cig.gov.pt/2020/05/covid-19-seguranca-isolamento/">https://www.cig.gov.pt/2020/05/covid-19-seguranca-isolamento/</a>):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Campania #SegurançaEmIsolamento, lansată pe rețele de socializare, televiziune, radio și presă – pentru a le reaminti victimelor că pot solicita în orice situație ajutor, pentru a le informa cu privire la serviciile de asistență și pentru a avertiza comunitatea în sensul menținerii vigilenței, susținerii și raportării. Aceste materiale sunt disponibile și în alte limbi, precum și în limbajul semnelor.</li> <li>• Contacte telefonice ale serviciilor existente în fiecare district și municipalitate.</li> <li>• Consiliere în materie de siguranță pentru victimele violenței domestice în perioada de izolare.</li> <li>• Recomandări pentru vecini în sensul menținerii vigilenței și sprijinului.</li> <li>• Afișarea și distribuirea informațiilor de mai sus în zonele care rămân deschise publicului, în parteneriat cu societăți de distribuție, transport public, benzinării, farmacii, municipalități etc.</li> </ul> <p>2. Consolidarea și diversificarea canalelor de solicitare a asistenței de către victime:</p> <p>Consolidarea canalelor de informare și asistență pentru victime de către Comisia pentru cetățenie și egalitate de gen (CIG):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Linie națională de asistență telefonică – <b>800 202 148</b>. Este o linie telefonică gratuită, disponibilă 24/7.</li> <li>• Disponibilitatea unei noi <b>adrese de e-mail</b> <a href="mailto:violencia.covid@cig.gov.pt">violencia.covid@cig.gov.pt</a> accesibilă victimelor și specialiștilor în domeniu.</li> <li>• Lansarea noii linii <b>SMS 3060</b> de către Fundația Vodafone, gratuită și confidențială, care permite victimelor să trimită solicitări de asistență în scris.</li> </ul> <p>Portugalia ia măsuri care vizează creșterea gradului de conștientizare în materie de securitate cibernetică și</p>



	<p>prevenirea criminalității informatice.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministerul Public a publicat o broșură actualizată, adresată copiilor și tinerilor, al cărei scop este promovarea utilizării în condiții de mai mare siguranță a Internetului – <a href="http://cibercrime.ministeriopublico.pt/pagina/tu-e-internet-nova-edicao">http://cibercrime.ministeriopublico.pt/pagina/tu-e-internet-nova-edicao</a>.</li> <li>• Atât Ministerul Public, cât și poliția judiciară au dezvăluit recomandările și instrumentele Europol în ceea ce privește securitatea cibernetică și prevenirea criminalității informatice – <a href="http://cibercrime.ministeriopublico.pt/pagina/covid-19-global-online-safety-advice-parents">http://cibercrime.ministeriopublico.pt/pagina/covid-19-global-online-safety-advice-parents</a> și <a href="https://www.policiajudiciaria.pt/fichas-de-alerta-europol-o-novo-normal-pos-covid-19-guia-de-seguranca/">https://www.policiajudiciaria.pt/fichas-de-alerta-europol-o-novo-normal-pos-covid-19-guia-de-seguranca/</a>.</li> <li>• Poliția judiciară a emis avertizări către populația generală pentru a fi conștientă în mod deosebit de amenințările de natură cibernetică și criminalitate informatică în contextul crizei provocate de pandemia de COVID-19 – <a href="https://www.policiajudiciaria.pt/alertas/">https://www.policiajudiciaria.pt/alertas/</a>.</li> </ul>
<p>2) Bune practici privind organizarea sprijinului și a protecției</p>	<p>În ceea ce privește sprijinul acordat victimelor violenței domestice: Funcționarea și consolidarea structurilor și serviciilor de asistență pentru victime:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toate serviciile responsabile de sprijinirea, adăpostirea și transportul victimelor, furnizate de Rețeaua națională de sprijin pentru victimele violenței domestice, sunt considerate servicii de bază și rămân active.</li> <li>• Sprijinirea și coordonarea consolidată a Rețelei naționale de sprijin pentru victimele violenței domestice de către Comisia pentru cetățenie și egalitate de gen (CIG), care emite, de asemenea, recomandări/clarificări în acest context de urgență.</li> <li>• Deschiderea a două noi centre de adăpost în situații de urgență, având o capacitate de 100 de locuri.</li> <li>• Definirea unei proceduri specifice între Comisia pentru cetățenie și egalitate de gen (CIG) și Institutul național pentru servicii medicale de urgență (INEM), pentru tratarea cazurilor suspectate de COVID-19 în cadrul Rețelei naționale de sprijin pentru victimele violenței domestice.</li> <li>• Toate serviciile din cadrul Rețelei naționale de sprijin</li> </ul>

	<p>pentru victimele violenței domestice au adoptat planuri de urgență (inclusiv camere de izolare) și planuri de acțiune prin adoptarea unor măsuri urgente, precum:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Crearea/consolidarea instrumentelor de comunicare/asistență la distanță, precum apel video, SMS, Messenger, WhatsApp și e-mail.</li> <li>— Îmbunătățirea serviciilor de asistență telefonică gratuită.</li> <li>— Intensificarea monitorizării tuturor cazurilor.</li> <li>— Numirea unei echipe pentru solicitări și situații urgente.</li> <li>— Asistență personală în situații de urgență, prin alternarea echipelor.</li> <li>— Cooperarea strânsă cu alte servicii și municipalități în scopul de a trata solicitările urgente de adăpost.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Parteneriate încheiate cu o serie de entități și societăți în scopul asigurării faptului că toate serviciile Rețelei naționale de sprijin pentru victimele violenței domestice accesează în continuare bunuri și resurse de primă necesitate în această perioadă de urgență, cum ar fi produse alimentare, medicamente, produse de îngrijire personală, produse de curățenie și echipamente IT.</li> </ul>
<p><b>3) Alte bune practici</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• În contextul fondurilor PT2020 și, ca o măsură excepțională, deciziile de rambursare vor fi prelucrate automat în 30 de zile lucrătoare de la data depunerii cererii de către beneficiari.</li> </ul>

SLOVACIA	Bunele practici ale statelor membre
<p>1) <b>Bune practici privind comunicarea cu victimele și raportarea infracțiunilor</b></p>	<p>Centrul de coordonare și metodică pentru cazuri de violență de gen și domestică (KMC) pregătește afișe pentru a fi distribuite către centrele comerciale, cuprinzând informații de bază referitoare la violența în familie și contacte, de exemplu, linia națională de asistență gratuită pentru femei, linia de asistență gratuită pentru copii și alte linii de asistență gratuită care funcționează 24/7.</p> <p>Corpul de poliție pregătește o aplicație numită „Pomáham chránit”, care permite raportarea infracțiunii prin intermediul aplicației, fără a mai fi necesară efectuarea unui apel. Aplicația nu a fost încă lansată.</p>
<p>2) <b>Bune practici privind organizarea sprijinului și a protecției</b></p>	<p>Legislația slovacă nu instituie „centre de intervenție” care să contacteze victima după raportarea unei infracțiuni. Cu toate acestea, o inițiativă a unui ONG – Centrum Slniečko din Nitra, poate fi descrisă drept bună practică. Slniečko a încheiat un acord cu Ministerul de Interne din Republica Slovacia, și anume direcția regională a forțelor de poliție, care asigură schimbul de informații privind datele de contact ale victimelor cu Slniečko. După raportarea actului de violență domestică și ridicarea autorului de la domiciliu de către ofițerul de poliție pentru o perioadă de 10 zile, victima este întrebată dacă este de acord cu transmiterea datelor sale cu caracter personal către Slniečko. În caz afirmativ, Slniečko poate contacta victima și îi poate oferi servicii de asistență. În prezent, colaborăm cu celelalte autorități ale statului pentru a utiliza acest model și în alte districte și pentru a facilita cooperarea între organizațiile de sprijinire a victimelor și corpul de poliție.</p>
<p>3) <b>Alte bune practici</b></p>	<p>Președintele Republicii Slovace, Zuzana Čaputová, a avut mai multe apariții în public, având drept scop sensibilizarea opiniei publice cu privire la violența domestică, subliniind necesitatea de a ajuta semenii și de a suna la poliție.</p>

SPANIA	Bunele practici ale statelor membre
<p>1) <b>Bune practici privind comunicarea cu victimele și raportarea infracțiunilor</b></p>	<p><b>Violență de gen împotriva femeilor și minorilor:</b></p> <p>Ministerul de Interne intensifică nivelul de protecție a femeilor victime ale violenței de gen și a personalului medical cu ajutorul noului „Buton SOS” din aplicația AlertCops:</p> <p>Linkuri: <a href="https://alertcops.ses.mir.es/mialertcops/#page-top">Alert COPS - SOS Button</a>  <a href="https://alertcops.ses.mir.es/mialertcops/#page-top">https://alertcops.ses.mir.es/mialertcops/#page-top</a></p>
<p>2) <b>Bune practici privind organizarea sprijinului și a protecției</b></p>	<p><b>Violență de gen împotriva femeilor și minorilor:</b></p> <p><i>Decretul-lege 12/2020 din 31 martie privind adoptarea măsurilor urgente pentru protecția și asistența victimelor violenței de gen</i></p> <p>Măsurile adoptate de guvernul spaniol în vederea gestionării situației de criză în domeniul sanitar cauzată de COVID-19 au avut un impact deosebit asupra anumitor grupuri de persoane din categoria celor deosebit de vulnerabile, care trebuie protejate de Guvern, cum ar fi femei și minori victime ale violenței de gen, și care reprezintă un grup deosebit de vulnerabil în situații de izolare domestică, dat fiind că aceștia sunt nevoiți să locuiască cu propriul agresor, ceea ce îi plasează într-o situație cu risc mai ridicat:</p> <p>Link: <a href="https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2020-4209">https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2020-4209</a></p> <p><i>Ghid de acțiune pentru femeile care suferă din pricina violenței de gen în situația izolării la domiciliu, instaurată pe fondul declarării stării de alarmă în contextul COVID 19 – Ministerul Egalității:</i></p> <p>Link: <a href="https://violenciagenero.igualdad.gob.es/informacionUtil/covid19/GuiaVictimasVGCovid19.pdf">https://violenciagenero.igualdad.gob.es/informacionUtil/covid19/GuiaVictimasVGCovid19.pdf</a></p> <p><b>Infracțiuni motivate de ură:</b></p> <p>Consiliul spaniol pentru eliminarea discriminării rasiale sau etnice a adoptat la 13 aprilie 2020 Recomandarea „Evitarea atitudinilor și discursurilor discriminatorii în contextul actual al crizei sanitare, sociale și economice”:</p> <p><a href="http://www.mitramiss.gob.es/oberaxe/ficheros/documentos/Recomendacion-Consejo-COVID19.pdf">http://www.mitramiss.gob.es/oberaxe/ficheros/documentos/Recomendacion-Consejo-COVID19.pdf</a></p>
<p>3) <b>Alte bune practici</b></p>	<p><b>Sprijin general pentru victimele infracțiunilor:</b></p> <p>Birourile de sprijin pentru victime din cadrul Ministerului Justiției au</p>

furnizat în permanență sprijin și asistență victimelor infracțiunilor în contextul crizei provocate de pandemia de COVID-19, atât în mod direct, cât și prin intermediul serviciului de telefonie. Toate informațiile referitoare la acest serviciu sunt disponibile în limba engleză în această broșură: [VSO Ministerul Justiției – SPANIA](#)

### **Criminalitate informatică:**

Institutul național de securitate cibernetică (INCIBE) este la curent cu faptul că izolarea populației în vederea stopării răspândirii virusului a determinat utilizarea de noi tehnologii, atât la nivel personal, cât și profesional. Acesta este motivul pentru care INCIBE a lansat #CiberCOVID19, o campanie menită să ajute potențiale victime ale criminalității informatice în sensul de a spori securitatea cibernetică, furnizând consultanță și soluții.

#CiberCOVID19 își axează mesajele pe trei linii tematice:

- Protecția datelor.
- Divertisment și educație în domeniul securității cibernetică.
- Ajutor pentru asigurarea cibernetică în domeniul muncii la distanță.

Pe lângă întreg conținutul publicat pe rețelele de socializare și portalurile INCIBE, victimele criminalității informatice se pot baza pe ajutorul 017, linia telefonică gratuită și confidențială pentru toate categoriile de nelămuriri și probleme în domeniul criminalității informatice.

Link: <https://www.incibe.es/ciberCOVID19>

### **Asistență psihologică pentru populația generală (potențiale victime ale criminalității):**

În luna martie, Consiliul general în domeniul psihologiei, în parteneriat cu Ministerul Sănătății, a înființat un serviciu telefonic de prim interes în materie psihologică, adresat populației generale care întâmpină dificultăți în contextul situațiilor de alertă și de carantină instituite pe fondul pandemiei de COVID-19, rudelor persoanelor decedate sau bolnave, precum și specialiștilor în domeniul sănătății și altor persoane interesate.

Link: [http://www.infocop.es/view\\_article.asp?id=8666&cat=44](http://www.infocop.es/view_article.asp?id=8666&cat=44)



Cofinanțat de  
programul „Justiție” al Uniunii Europene