



**Ochrona i wsparcie ofiar przestępstw w trakcie pandemii COVID-19 – wymiana
dobrych praktyk w zakresie postępowania z ofiarami przemocy w rodzinie,
cyberprzestępczości i przestępstw z nienawiści**

(Informacje zgromadzone przez DG JUST)

ZASTRZEŻENIE PRAWNE: Niniejszy dokument jest poświęcony sytuacji ofiar przestępstw w czasie pandemii COVID-19 i zawiera przykłady wybranych dobrych praktyk. Praktyki te nie mają wyczerpującego charakteru – przedstawiono je wyłącznie do celów informacyjnych. Niniejszy ogólny dokument w żadnym wypadku nie ma charakteru wiążącego dla państw członkowskich ani dla Komisji Europejskiej. Niniejsze zastrzeżenie prawne jest uzupełnieniem ogólnego zastrzeżenia prawnego dostępnego na stronie https://e-justice.europa.eu/content_legal_notice-365-pl.do?init=true.

Ochrona i wsparcie ofiar stanowi palący problem w czasie pandemii COVID-19. Ograniczenie kontaktów personalnych i izolacja w okresie ograniczeń w przemieszczaniu się wywierają szczególnie niekorzystny wpływ na sytuację ofiar przemocy w rodzinie.

Zachęca się państwa członkowskie do przyjmowania środków szczególnych służących wspieraniu i ochronie ofiar przemocy w rodzinie w ramach **krajowych nadzwyczajnych programów związanych z pandemią COVID-19**. Ofiarom należy zapewnić zwłaszcza skuteczny dostęp do usług wsparcia świadczonych online i offline, w tym pomoc psychologiczną i inne usługi społeczne. Ofiarom należy także zapewnić ochronę fizyczną.

Szereg środków masowego przekazu zwróciło uwagę na niepokojący wzrost liczby przypadków przemocy w rodzinie w Europie w trakcie pandemii COVID-19. Na przykład we Francji liczba zgłaszanych przypadków przemocy w rodzinie wzrosła o 32%¹. W Hiszpanii w ciągu pierwszych dwóch tygodni obowiązywania środków izolacji liczba połączeń z alarmowym numerem telefonu, pod którym można zgłaszać przypadki przemocy w rodzinie, wzrosła o 18% w porównaniu z analogicznym okresem w poprzednim miesiącu². W Belgii odnotowano trzykrotny wzrost liczby połączeń z usługą zgłoszeniową udostępnioną przez Stowarzyszenie Przeciwko Przemocy w Rodzinie i Wykluczeniu³.

¹ Wytyczne polityczne Europejskiego Lobby Kobiet
(https://womenlobby.org/IMG/pdf/ewl_policy_brief_on_covid-19_impact_on_women_and_girls-2.pdf).

² <https://www.nytimes.com/2020/04/06/world/coronavirus-domestic-violence.html>

³ <https://www.bbc.com/news/world-europe-52216966>

Komisja opublikowała informacje dotyczące wsparcia dla ofiar przemocy w rodzinie na stronie internetowej poświęconej COVID-19⁴. Europejski Instytut ds. Równości Kobiet i Mężczyzn utworzył stronę internetową poświęconą COVID-19 zawierającą informacje dla ofiar przemocy ze względu na płeć⁵. Rada Europy również udostępniła stronę internetową poświęconą problematyce praw kobiet i pandemii COVID-19⁶. Organizacje wspierające ofiary przestępstw, takie jak Victim Support Europe, również utworzyły strony internetowe dotyczące w szczególności COVID-19⁷.

Poniżej przedstawiono przykłady dobrych praktyk dotyczących sposobu zapewniania ofiarom przemocy w rodzinie wsparcia i ochrony w sytuacji pandemii. Lista ta nie jest wyczerpująca.

W jaki sposób komunikować się z ofiarami w sytuacji pandemii?

Państwa członkowskie zachęca się *do opracowania kampanii służących podniesieniu poziomu świadomości*, aby zagwarantować ofiarom przemocy w rodzinie dostęp do niezbędnych informacji na temat usług, dzięki którym będą mogły skorzystać z ochrony i wsparcia w nagłych przypadkach. Takie kampanie prowadzi się już w szeregu państw członkowskich⁸. W szczególności należy zagwarantować, aby osoby mogące mieć styczność z ofiarami przemocy w rodzinie w czasie obowiązywania środków izolacji miały możliwość przekazania ofiarom informacji na temat dostępnego wsparcia i środków ochronnych. W tym względzie należy zwrócić szczególną uwagę na pracowników służby zdrowia (w tym farmaceutów), pracowników supermarketów lub pracowników poczty. Ponadto funkcjonariusze policji powinni być szczególnie wyczuleni na już zgłoszone i nowe przypadki przemocy w rodzinie.

Informacje na temat istniejących stron internetowych i infolinii służących udzielaniu wsparcia ofiarom przemocy w rodzinie powinny być możliwie jak najszerszej rozpowszechniane. Na przykład informacje na temat najbliższych służb udzielających wsparcia ofiarom przemocy w rodzinie można uzyskać pod adresem: <https://www.wave-network.org/find-help/>.

W jaki sposób złożyć zawiadomienie o popełnieniu przestępstwa?

W okresie obowiązywania środków izolacji ofiary przemocy w rodzinie muszą dysponować możliwością łatwego składania zawiadomień o popełnieniu przestępstwa. Rozwiązania w tym zakresie muszą obejmować również prostą metodę kontaktowania się z policją i powiadamiania policji, taką jak wiadomości tekstowe lub chaty internetowe, oraz stosowanie słów-kluczy przez lekarzy, farmaceutów lub pracowników poczty. W tym kontekście największe znaczenie ma zagwarantowanie dalszego sprawnego funkcjonowania systemów wymiaru sprawiedliwości w czasie pandemii, aby zapewnić dalsze ściganie osób dopuszczających się nadużyć oraz, w razie potrzeby, zagwarantowanie, aby osoby skazane za

⁴ https://e-justice.europa.eu/content_impact_of_covid19_on_the_justice_field-37147-pl.do?init=true

⁵ <https://eige.europa.eu/covid-19-and-gender-equality/gender-based-violence>

⁶ <https://www.coe.int/en/web/genderequality/women-s-rights-and-covid-19>

⁷ <https://victimsupport.eu/covid-19-information/>

⁸ Na przykład we Francji, Włoszech, w Portugalii i Hiszpanii.

stosowanie przemocy wobec kobiet były nadal pozbawione wolności. Zawieszenie postępowania sądowego lub jego opóźnienie może stanowić źródło znacznego stresu dla ofiar. Należy również zagwarantować, aby zakazy zbliżania się do mieszkania lub osoby i nakazy ochrony były nadal wydawane pomimo zastosowania środków izolacji (jak miało to miejsce na przykład we Francji).

Poniżej przedstawiono przykłady dobrych praktyk służących usprawnieniu komunikacji z ofiarami i udoskonaleniu mechanizmu składania zawiadomień o popełnieniu przestępstwa:

- w Hiszpanii i we Francji rozpoczęto kampanie informacyjne służące zwiększeniu poziomu świadomości w kwestii mechanizmów powiadamiania umożliwiających kobietom uzyskanie pomocy w aptekach;
- w Irlandii służby policyjne kontaktują się z osobami, które w przeszłości były ofiarami przemocy w rodzinie, aby upewnić się, że sytuacja tych osób jest dobra;
- w Niemczech opublikowano „podręcznik przetrwania” zawierający wskazówki na temat tego, jak uniknąć przemocy.

W jaki sposób zorganizować działania wspierające i ochronne?

Należy zapewnić dostępność kluczowych usług służących uwzględnieniu problematyki przemocy w rodzinie w planach gotowości i reagowania w związku z pandemią COVID-19 i finansowanie takich usług oraz zidentyfikować sposoby zapewnienia ich dostępności w warunkach ograniczenia kontaktów personalnych. Państwa członkowskie zachęca się do uznawania usług świadczonych przez schroniska za usługi kluczowe, ustanawiania systemów ostrzegania w aptekach i sklepach spożywczych oraz zapewniania kobietom możliwości bezpiecznego skorzystania ze wsparcia. Państwa członkowskie zachęca się do dalszego zapewniania dostępności schronisk i mieszkań w ramach programów interwencyjnych dla wszystkich kobiet i dzieci, które muszą opuścić swoje domy, aby skorzystać z ochrony, oraz usprawnić dostęp do usług w tym zakresie.

Żadna ofiara nie powinna mieć poczucia, że z uwagi na pandemię ma ograniczoną możliwość nawiązania kontaktu ze służbami udzielającymi wsparcia.

Ponadto placówki opieki zdrowotnej powinny zidentyfikować działające na szczeblu lokalnym służby udzielające wsparcia ofiarom przemocy w rodzinie i przekazywać informacje na temat tych służb. Zgodnie z zaleceniami WHO należy pilnie zbadać możliwość wykorzystania rozwiązań w zakresie e-zdrowia i telemedycyny, aby zapewnić możliwość bezpiecznego odniesienia się do problemu przemocy wobec kobiet.

W tym kontekście kluczowe znaczenie ma zapewnienie przez państwa członkowskie odpowiedniego finansowania i poczynienie przez nie inwestycji w usługi online i usługi wsparcia. Utrzymywanie kontaktu cyfrowego z ofiarami będzie miało bardzo duże znaczenie w tym okresie, przy czym należy pamiętać o tym, że ofiary mogą napotkać trudności w nawiązaniu połączenia ze służbami w sytuacji, gdy przebywają w domu wspólnie z osobami dopuszczającymi się wobec nich nadużyć. W tym kontekście należy zagwarantować, aby służby działające w formule gorącej linii świadczyły usługi za

pośrednictwem chatów internetowych lub wiadomości tekstowych – dzięki temu ofiary będą mogły zwrócić się do nich o pomoc z domu⁹. Pandemia COVID-19 może być okazją do ustanowienia trwałych struktur zapewniających ochronę kobiet przed przemocą¹⁰.

Poniżej przedstawiono przykłady dobrych praktyk stosowanych w odniesieniu do ofiar przemocy w rodzinie w trakcie pandemii COVID-19:

Uwzględnienie problematyki wspierania i ochrony ofiar w krajowych programach środków nadzwyczajnych obowiązujących w okresie pandemii

- *Zapewnienie ofiarom przemocy w rodzinie możliwości zwrócenia się o pomoc do służb udzielających wsparcia.* We Włoszech kobiety będące ofiarami przemocy w rodzinie mogą opuścić swoje miejsce zamieszkania i udać się do najbliższej placówki służb udzielających wsparcia ofiarom bez narażania się na ryzyko zgłoszenia przez organy policyjne i poniesienia kary z tytułu naruszenia rygorystycznych środków izolacji¹¹.
- *Uznanie usług w zakresie wsparcia i ochrony ofiar przemocy w rodzinie za usługi o kluczowym znaczeniu.* W Hiszpanii usługi w zakresie wsparcia i ochrony ofiar przemocy w rodzinie uznano za usługi o kluczowym znaczeniu, dlatego też mogą być one cały czas świadczone.
- *Utworzenie „parasola ochrony socjalnej” na potrzeby schronisk dla kobiet i infrastruktury usług doradztwa na rzecz kobiet.* W Niemczech rządowy pakiet wsparcia w obszarze ochrony socjalnej obejmuje instrumenty gwarantujące organom świadczącym usługi socjalne ochronę finansową przed skutkami koronawirusa – ochrona ta bezpośrednio przyczyniła się do utworzenia siatek bezpieczeństwa dla placówek zajmujących się zapewnianiem ochrony przed przemocą¹².
- *Zwiększenie finansowania.* W Austrii kobietom i dziewczętom dotkniętym przemocą w czasie kryzysu udziela się wsparcia finansowego¹³. We Francji służby udzielające wsparcia ofiarom przemocy w rodzinie otrzymały dofinansowanie w wysokości miliona euro.

Technologie cyfrowe

- *Utworzenie usługi mailowej/usługi bazującej na chacie internetowym/infolinii dla ofiar przemocy w rodzinie.* W Portugalii utworzono usługę mailową, w ramach której udziela się odpowiedzi na pytania i wnioski o udzielenie wsparcia w związku z przemocą w rodzinie¹⁴. W Austrii rząd uruchomił całodobową infolinię dla ofiar

⁹ <https://time.com/5803887/coronavirus-domestic-violence-victims/>

¹⁰ <https://www.preventionweb.net/experts/oped/view/71320>

¹¹ https://www.repubblica.it/cronaca/2020/03/21/news/elena_bonetti_se_subite_violenza_chiedete_aiuto_andate_al_centro_antiviolenza_e_nessuno_vi_multera_-251867069/?ref=RHPPLF-BH-I251880435-C8-P3-S1.8-T1&refresh_ce

¹² <https://www.bmfsfj.de/bmfsfj/aktuelles/presse/pressemitteilungen/bundesministerin-giffey-verabredet-mit-den-bundeslaendern-konkrete-hilfsmassnahmen-fuer-frauen-in-der-corona-krise/154100>

¹³ <https://www.frauenring.at/opferschutz-corona-krise-ausgebaut>

¹⁴ <https://www.cig.gov.pt/2020/03/covid-19-novo-email-apoio-na-area-da-violencia-domestica/>

przemocy ze względu na płeć¹⁵. W Niemczech ofiary przemocy w rodzinie mogą skorzystać z całodobowej infolinii dostępnej w 18 językach. Informacje na temat działających w państwach członkowskich infolinii dla ofiar przemocy są dostępne pod adresem https://eige.europa.eu/sites/default/files/helplines_web_final_17042020.png.

- *Opracowanie specjalnych aplikacji mobilnych.* We Włoszech opracowano specjalną aplikację, aby zapewnić kobietom możliwość niezwłocznego skontaktowania się z organami ścigania¹⁶.

Zaangażowanie społeczeństwa obywatelskiego

- *Oferowanie rozwiązań alternatywnych wobec umieszczenia w schronisku, aby zapewnić ofiarom przemocy w rodzinie możliwość bezpiecznego odbycia kwarantanny.* Rządy szeregu państw członkowskich wprowadziły dopłaty do pokoi hotelowych, w których ofiary mogą bezpiecznie odbyć kwarantannę¹⁷. W Hiszpanii w odpowiedzi na kryzys zapewniono również dostępność nowej przestrzeni na potrzeby dodatkowych schronisk. Organy w Niemczech zachęca się do poszukiwania pragmatycznych rozwiązań problemu niedoboru miejsc w schroniskach wywołanego pandemią COVID-19, np. do krótkoterminowego wynajmowania hoteli i kwater wakacyjnych.

Wzrost liczby określonych rodzajów przestępstw w sytuacji pandemii – cyberprzestępstw i przestępstw z nienawiści

Państwa członkowskie powinny również zachować szczególną czujność w związku ze wzrostem liczby określonych rodzajów przestępstw w sytuacji pandemii, a także zapewnić udzielanie ofiarom tych przestępstw odpowiedniego wsparcia i ochrony.

W opinii Europolu pandemia COVID-19 otwiera przed przestępcami nowe możliwości żerowania na strachu obywateli i wykorzystywania ich warunków pracy¹⁸. Liczba cyberataków jest znaczna i oczekuje się, że wzrośnie. Wraz ze wzrostem liczby osób pracujących zdalnie z domu z wielokrotnością się okazje do wykorzystania związanych z tym faktem możliwości¹⁹ i luk w zabezpieczeniach przez cyberprzestępców.

Europol przygotował zbiór porad²⁰ na temat zapobiegania i podnoszenia poziomu świadomości, aby ułatwić społeczeństwu bezpieczne poruszanie się w cyberprzestrzeni. W obecnych czasach podwyższonego ryzyka należy pamiętać w szczególności o stosowaniu środków kontroli rodzicielskiej i objęciu aktywności dziecka w internecie ochroną,

¹⁵ <https://orf.at/stories/3157761/>

¹⁶ <https://www.nbcnews.com/news/world/european-countries-develop-new-ways-tackle-domestic-violence-during-coronavirus-n1174301>

¹⁷ <https://www.nbcnews.com/news/world/european-countries-develop-new-ways-tackle-domestic-violence-during-coronavirus-n1174301>

¹⁸ <https://www.europol.europa.eu/publications-documents/pandemic-profiteering-how-criminals-exploit-covid-19-crisis>

¹⁹ <https://www.europol.europa.eu/publications-documents/catching-virus-cybercrime-disinformation-and-covid-19-pandemic>

²⁰ <https://www.europol.europa.eu/activities-services/public-awareness-and-prevention-guides/make-your-home-cyber-safe-stronghold>

o zabezpieczaniu urządzeń elektronicznych hasłami, kodem PIN lub mechanizmami weryfikacji opartymi na danych biometrycznych oraz o dokonywaniu zakupów od wiarygodnych sprzedawców internetowych (po sprawdzeniu wystawionych im opinii).

Dodatkowe informacje na temat bezpieczeństwa w sieci można uzyskać pod adresem: https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/digital_pl.

Agencja Praw Podstawowych odnotowała w większości państw członkowskich UE wzrost liczby incydentów o podłożu rasistowskim, ksenofobicznym i dyskryminacyjnym skierowanych przeciwko przedstawicielom niektórych społeczności narodowościowych lub etnicznych w związku z pandemią COVID-19²¹.

Podejmowane przez państwa członkowskie starania na rzecz ofiar przestępstw z nienawiści powinny koncentrować się na ułatwianiu składania zawiadomień o popełnieniu przestępstw z nienawiści, dokładniejszym analizowaniu przyczyn leżących u podstaw uprzedzeń i udzielaniu tym ofiarom wsparcia.

²¹ <https://fra.europa.eu/en/publication/2020/covid19-rights-impact-april-1>