



Защита и подкрепа за жертвите на престъпления по време на пандемията от COVID-19 — обмен на добри практики как да се работи с жертви на домашно насилие, киберпрестъпления и престъпления от омраза

(информация, събрана от Европейската мрежа за правата на жертвите)

ОТКАЗ ОТ ОТГОВОРНОСТ: Настоящият документ е подготвен от Европейската мрежа за правата на жертвите, в сътрудничество с национални експерти. В него е представен подбор от добри практики, взети от държавите членки към април 2020 г., и служи само за информационни цели. Документът не обвързва по никакъв начин държавите членки или Европейската комисия. Настоящият отказ от отговорност се добавя към общия отказ от отговорност, достъпен на адрес https://e-justice.europa.eu/content_legal_notice-365-bg.do?init=true.

АВСТРИЯ Обхват на отговорност на Федералното министерство на правосъдието	Добра практика на държавата членка
1) Добри практики за комуникация с жертвите и за докладване на престъпления	I. На уебсайта на Федералното министерство на правосъдието на разположение на гражданите има подвързка COVID-19 , в която се съдържа i) обща информация за свързаните с COVID-19 специални мерки в службите на съда и прокуратурата, ii) раздел „Въпроси и отговори“ във връзка с COVID-19 и iii) конкретна информация за свързани с COVID-19 закони, съответни изменения и министерски разпореждания. Създадени са хипервръзки към уебсайтове за повишаване на осведомеността относно COVID-19 на други министерства и НПО.

	CP. https://www.justiz.gv.at/home/covid19~7a5.de.html (на немски език). II. На организациите за подкрепа на жертвите се предоставят консултации относно мерките във връзка с COVID-19 в службите на съда и прокуратурата и редовно актуализирана информация.
2) Добри практики за организиране на подкрепа и защита	I. Специални мерки във връзка с COVID-19 са въведени не само за жертвите на домашно насилие, киберпрестъпления и престъпления от омраза, но и за всички жертви на престъпления, както следва: i) Службите на съда и прокуратурата са получили от Федералното министерство на правосъдието насоки във връзка с COVID-19 и са били съответно оборудвани (защитни маски и шлемове, прегради от акрилно стъкло и др.). ii) Съответно оборудване има и се предлага и за жертвите. iii) На службите на съда и прокуратурата се препоръчва да увеличат използването на инструменти за видеоконферентна връзка. II. Според Федералното министерство на правосъдието към момента не може да се потвърди увеличаване на домашното насилие в Австрия, тъй като липсват валидни данни. Службите на прокуратурата обаче са подготвени, в случай че през следващите седмици настъпи такова увеличаване. III. Благодарение на предприетите в съдебната система мерки за повишаване на осведомеността, свързаните с COVID-19 престъпления се наблюдават много внимателно.
3) Други добри практики	Още мерки, предприети от федералното правителство на Австрия, може да се намерят на уебсайта на Съвета на Европа: https://www.coe.int/en/web/genderequality/promotingand-protecting-women-s-rights

БЕЛГИЯ	Добра практика на държавата членка
1) Добри практики за комуникация с жертвите и за докладване на престъпления	- Докато заявяването по въпроси, които не са спешни, се прави онлайн или с насрочване на среща, то полицейските служби пристигат на място в случай на нужда от спешна намеса, за факти, които изискват определено наблюдение, или когато извършителите са все още там + комуникация чрез различни канали как да се докладва по време на

	пандемията. - За жертвите на домашно насилие местните полицейски служби са се свързали също и с различни ангажирани с домашното насилие сдружения на територията, за да ги информират, че жертвите не следва да се колебаят да отидат в полицията. - Предвижда се използването на нов инструмент (получен от Обединеното кралство), чрез който може да се оказва съдействие на жертвите на домашно насилие при отложени заседания. По времето на COVID-19 е възможно отлагането на заседания (поради различни причини). Този инструмент може да се използва, за да се гарантира, че няма да бъде загубено нищо от фактите и спомените. Инструментът се адаптира към белгийските условия от Федералната полицейска дирекция за поведенчески науки и се очаква да е готов скоро.
2) Добри практики за организиране на подкрепа и защита	- Редовните услуги за съдебна и извънсъдебна подкрепа на жертвите, които са на разположение за всички жертви, не са прекъсвани по време на пандемията. Сега обаче съдействието и помощта се предоставят по телефон, електронна поща или с писмена информация, като при необходимост е възможно и установяване на видеоконферентна връзка. - <u>Специално за жертви на домашно насилие и на сексуално насилие:</u> • Всички ангажирани страни (полицейски служби, центрове за насочване на жертви на сексуално посегателство, служби за съдебна подкрепа на жертвите, сдружения на жертви, центрове по семейно право и др.) проактивно са потърсили контакт с „известни“ на службите им жертви, за да осигурят наблюдение над тях, и са въвели правила как да се установи отново контакт по безопасен за жертвите начин • Разширяване на контактите с жертвите по телефона и чрез видеоконферентна връзка • Увеличаване на работното време и наличието на чатове и горещи телефонни линии • Увеличаване на наличните места в убежища (и информация за това в пресата) • Ангажиране на гражданското общество, наред с другото, чрез: в сътрудничество с хотелиерския сектор са създадени допълнителни безопасни места в хотели за

	жертви на домашно насилие, а в сътрудничество с фармацевтичните организации, организациите за подкрепа на жертвите са организирали посочването на „кодова дума“, а именно „маска 19“. Фармацевти, получаващи поръчка за „маска 19“, са получили инструкции как да действат и как да се свържат с организациите на жертви, за да се помогне по безопасен начин на тези жертви (вж. постер на тази хипервръзка). • Укрепване на горещите телефонни линии за помощ при домашно насилие 1712 (www.1712.be) и 0800 30 030 (www.ecouteviolencesconjugales.be); при сексуално насилие (екипът за чат на Федералните центрове за насочване на жертви на сексуални посегателства (http://www.seksueelgeweld.be на www.violencessexuelles.be), 0800 98 100 (www.sosviol.be), фламандският чат „Nu praat ik erover“ (www.nupraatikerover.be) за онлайн подкрепа на деца и младежи — жертви на сексуално насилие; и телефонните линии за помощ от общопрактикуващи лекари Tele-Onthaal (www.tele-onthaal.be) и Awel (www.awel.be), Télé-accueil (www.tele-accueil.be) и Ecoute-enfants (www.103ecoute.be) и Telefonhilfe (http://www.telefonhilfe.be/home/). • Редовно наблюдение на тези горещи телефонни линии дали могат да реагират бързо на търсенето и, ако е необходимо, да се направят корекции - <u>За жертви на киберпрестъпления:</u> на официалния уебсайт https://www.safeonweb.be/actueel на Центъра за киберсигурност Белгия е пуснала няколко предупреждения за невярна информация във връзка с COVID-19, разпространение на вируси и софтуер за изнудване, фалшиви онлайн магазини, фишинг и др. Разяснени са мерките за предотвратяване и населението е призовано да докладва на Центъра за подозрителни съобщения чрез общ адрес на електронна поща verdacht@safeonweb.be. Тези съобщения са включвани също така редовно като нови материали на уебсайтовете на полицията и т.н. - <u>За жертви на престъпления от омраза:</u> • Националният орган за равно третиране Unia е изготвил документ, насочен към жертвите на евентуални престъпления от омраза или на дискриминация, свързани с кризата с COVID-19. В този информационен бюлетин Unia предоставя за жертвите много целенасочена информация относно съществуващото
--	---

	законодателство, какви стъпки могат да предприемат в конкретна ситуация, ако определено поведение не е в съответствие с действащото законодателство, и т.н. Няколко местни полицейски зони са засилили полицейското присъствие в общностите и са поддържали много тесни връзки с различни общности: <i>Местна полицейска зона в Антверпен</i> Чрез активното си и ежедневно присъствие местната полицейска зона в Антверпен иска да ограничи в максимална степен престъпленията от омраза (или други инциденти). Та е въвела множество проактивни мерки за предотвратяване на определени инциденти и потвърждава, че може да реагира много бързо в случай на инциденти. Местната полицейска зона в Антверпен е разработила, наред с другото, следните инициативи: Религиозни общности: обектите за поклонение и други места се посещават редовно за поддържане на диалог. Полицията работи в тясна връзка с други колеги (INTEL и обществен ред), за да се осигури добър вътрешен поток на информация и да бъдат в състояние да реагират бързо на конкретни тенденции. ЛГБТИ+ общност: полицията достига до тези общности чрез гражданското общество („The Pink House in Antwerp“) и осигурява електронното си присъствие посредством видеоразговори и електронна поща. Общност на чернокожите африканци: полицията се е свързала с тази общност в началото на кризата. Не са докладвани инциденти, но поддържат тясна връзка с тях. За повече информация има подкаст за работата на местната полицейска зона в Антверпен по време на кризата с COVID-19: https://soundcloud.com/user-487597849/podcast-4-politiezone-antwerpen-tijdens-de-covid-19-crisis. <i>Местна полицейска зона в Шарлероа</i> Местната полицейска зона в Шарлероа организира редовни посещения на представителите на джамията в Шарлероа с цел поддържане на диалог. Също така, във всяка смяна във всеки участък има полицейски служител, който е запознат как да се справя при случаи
--	--

	на престъпления от омраза, с цел да се поддържа специално внимание по този въпрос.
3) Други добри практики	За жертви на домашно насилие: - Бързо създаване на работни групи за съгласуване на действията и за да се гарантира, че ангажираните страни (полиция, прокуратура, съдии, сектор за подкрепа) дават още по-голям приоритет на случаите на домашно насилие, предвид специфичните условия на ежедневието живот в резултат от мерките заради пандемията. - Редовно организиране на широки информационни кампании по различни канали относно наличните възможности за жертвите на домашно насилие, за да бъдат те информирани, че им се предлага помощ, и да бъдат успокоени и уверени, че могат да потърсят безопасно помощ. - Създаване на специални страници на уебсайтовете относно конкретните мерки за помощ на жертвите на домашно насилие по време на пандемията, напр. www.slachtofferzorg.be/coronavirus, victimes.be: http://www.victimes.cfwb.be/professionnels0/covid-19-liens-utiles/ и http://www.ostbelgienlive.be/desktopdefault.aspx/tabid-71/211_read-60142/) - Редовни кампании по различни канали, по които да може да се достигне до колкото е възможно по-голяма аудитория, напр.: • Постери, за да се напомни на всички, че по време на периода на принудителната изолация службите за подкрепа остават на разположение (хипервръзка) • Клип за осведомяване относно домашното насилие (хипервръзка) (който може да се види чрез общия уебсайт victimes.be, уебсайта на регион Валония, уебсайта на „Direction Egalité des chances“ на френскоезичната общност и чрез други уебсайтове, както и посредством редовно разпространение по телевизия, радио, интернет и социалните медии) • Горещата телефонна линия 1712 е изработила постер със съвети как да се предотврати ескалиране на насилието в семейството и се посочва телефон 1712 и най-важните спешни номера (хипервръзка) • Горещата телефонна линия 1712 е стартирала кампанията „Afraid to stay home?“ („Страхуваш се да останеш въщи?“) (Bang om in uw kot te blijven?). С нея от горещата телефонна линия искат да окуражат хората да се свържат с тях, ако имат въпроси относно домашното насилие. От няколко седмици в социалните

	медии се показва клип (хипервръзка), а освен това по различни канали се разпространяват постери за кампанията (хипервръзка).
--	---

ЧЕШКА РЕПУБЛИКА	Добра практика на държавата членка
1) Добри практики за комуникация с жертвите и за докладване на престъпления	По време на пандемията комуникацията с жертвите се осъществява основно онлайн и по телефона. Доставчиците на услуги за подкрепа на жертвите са разширили обхвата на консултациите чрез тези средства. На горещата телефонна линия е регистриран увеличен брой обаждания във връзка с домашно насилие (през първите 2 седмици от извънредното положение, въведено заради пандемията, е имало 72 такива обаждания, а през вторите 2 седмици от извънредното положение вече е имало 129 такива обаждания).
2) Добри практики за организиране на подкрепа и защита	Някои от доставчиците на услуги за подкрепа на жертвите в Чешката република са организирали в сътрудничество с Vodafone Foundation предоставянето на безплатно приложение, наречено „Bright Sky“ („Ясно небе“) за (потенциални) жертви на домашно насилие и техните близки. В приложението се съдържа цялата необходима информация, механизъм за оценка на риска, база данни за съответни услуги за подкрепа, както и функция за записване на доказателства и др. Приложението е за мобилен телефон и затова може да е полезен инструмент и по време на карантина.
3) Други добри практики	Една НПО, предоставяща подкрепа за жертви на домашно насилие, е провела кампания за информиране на пощенските служители и служителите на куриерски служби, които биха могли да влязат в контакт с жертви на домашно насилие, „пленени“ в домовете си, как да разпознаят възможни случаи на домашно насилие и как да помогнат, включително с информация относно евентуално препоръчване на приложението Bright Sky.

КИПЪР	Добра практика на държавата членка
1) Добри практики за комуникация с жертвите и за докладване на престъпления	Службата за борба с киберпрестъпността към кипърската полиция поддържа следната уебстраница: https://cyberalert.cy , която дава възможност на жертвите на киберпрестъпления да подадат жалба онлайн.
2) Добри практики за организиране на подкрепа и защита	На посочения по-горе уебсайт се публикуват предупреждения за сигурността на гражданите във връзка с пандемията от COVID-19 (т.е. фалшиви новини или приложения, фалшиви уебсайтове, как киберпрестъпниците се възползват от кризата с COVID-19, финансови измами, свързани със здравната криза от COVID-19). Обществеността се информира също и за издадени от Европол, Интерпол и ФБР предупредителни съобщения във връзка с пандемията от COVID-19. Полицията обработва/разследва всички доклади във връзка с домашно насилие, като предприема всички необходими задължителни стъпки в зависимост от всеки отделен случай, включително като подава заявления до съдилищата за издаване на заповеди за защита на жертвите (като се има предвид, че по време на този период съдилищата в Кипър работят нормално по производства, образувани във връзка със сериозни и спешни случаи). Предвид съществуващите фактори за повишен риск за жените и децата (социално дистанциране, изолация вкъщи само с агресора), полицията е предприела допълнителни действия, насочени към ефективна защита на жертвите при дадените обстоятелства. Те включват следното: • Издадено е вътрешно циркулярно писмо (от началника на полицията), адресирано до полицейските служители на първа линия, по-специално работещите в местните полицейски участъци и полицейското сътрудничество с хората по места, за да бъдат бдителни по отношение на тези проблеми. • Ускорени са някои процедури, които вече са били в процес на развитие, насочени към въвеждането на нови технологии в полза на жертви на насилие в семейството и на жени в риск.

	По отношение на видеозаснемането на показанията на деца — жертви на домашно насилие, и поради това, че използваните специални стаи понякога са доста малки, е направена специална организация, така че във всички случаи да се осигури безопасно разстояние в съответствие с разпоредбите на предприетите специални мерки.
3) Други добри практики	По принцип случаите на домашно насилие, както и всички други докладвани случаи и инциденти, се обработват от полицията при пълно спазване на специалните мерки, въведени за предотвратяване на разпространението на COVID-19 (използване на защитно оборудване в полицейските участъци и други помещения на полицията, използване на антисептични средства, измерване на температурата и др.).

ФИНЛАНДИЯ	Добра практика на държавата членка
1) Добри практики за комуникация с жертвите и за докладване на престъпления	Информацията за COVID-19 се актуализира на националните уебсайтове за убежище и горещата телефонна линия Nollalinja. Nollalinja е национална безплатна телефонна линия, която работи денонощно, 7 дни в седмицата за всеки, който е бил обект на насилие или е бил заплашен от насилие в близкото си обкръжение. (https://www.nollalinja.fi/in-english/ https://www.nollalinja.fi/turvakoti/ https://thl.fi/en/web/thlfi-en/services/special-government-services-in-social-welfare-and-health-care/shelters-for-victims-of-domestic-violence) В социалните медии е давана информация, в която се акцентира, че въпреки COVID-19 услугите са отворени за жертвите. По инициатираната от град Хелзинки кампания „Family Peace“ („Мир в семейството“) (perherauhanjulistus.fi) на един уебсайт са събрани широк набор от агенции, които оказват помощ на жертви на домашно насилие и при други кризисни ситуации. Кампанията е представяна активно в телевизионни клипове.
2) Добри практики за организиране на подкрепа и защита	Горещата телефонна линия и убежищата се считат за услуги от критично значение и са отворени денонощно, 7 дни в седмицата. Те са подготвени да работят и да се справят с различни ситуации (клиенти в карантина, клиенти в рискова група, клиенти с вирус) по време на пандемията от COVID-19. Много от убежищата са в състояние да поемат жертви, които може да са с COVID-19 или да са в рискова група, а освен това има план как да се използва мрежата от убежища, ако една жертва трябва да намери друго убежище. Горещата телефонна линия Nollalinja е осигурила подходящ персонал. От линията и убежищата имат актуални сведения (база данни) с информация за свободни места в убежища от семеен тип. Всички методи за дистанционна подкрепа са били много полезни при комуникацията с клиенти. Най-често използваните във Victim Support Finland („Подкрепа на жертвите Финландия“) (RIKU) са горещата телефонна линия 116 006, чат услугата (RIKUchat) и видеоконферентната връзка. Също така, някои клиенти предпочитат да използват електронна поща, за не им се налага да остават дълго в съответната служба, а да могат да се свързват в удобно за тях време, например когато

	извършителят го няма. Всички горепосочени методи за дистанционна подкрепа са се използвали в RIKU още преди пандемията.
3) Други добри практики	Финландският институт за здравеопазване и социално подпомагане (THL) отговаря за организирането на услугите за предоставяне на убежище, а горещата телефонна линия Nollalinja — на услугите за жертви на домашно насилие. Службите в момента осъществяват национално събиране на данни (количествени и качествени) в убежищата и на горещата телефонна линия Nollalinja. Има ръководство за социално подпомагане и здравеопазване в общините по време на пандемията от COVID-19. В него се съдържа информация как общините могат да разглеждат нуждите на хора, които са подложени на домашно насилие. (https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/ajankohtaista/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistaminen-kunnassa-koronaepidemian-aikana?fbclid=IwAR2ljyEfIITUSDq9jcU8Ixcxut4hjh0OSxky_cStpbwrU1EvWCCvMiHFxE0) THL е отправил национални препоръки към всички убежища във Финландия, за да се гарантира, че въпреки COVID-19, жертвите получават помощта, от която се нуждаят.

ФРАНЦИЯ	Добра практика на държавата членка
1) Добри практики за комуникация с жертвите и за докладване на престъпления	➤ Относно комуникацията с жертвите Продължава информационната кампания за механизмите за докладване и защита, по-специално във връзка с домашното насилие, насилието срещу малолетни и непълнолетни и срещу специфични групи като ЛГБТИ лицата. В нея участие вземат уебсайтовете на Министерството на правосъдието (http://www.justice.gouv.fr/ и https://www.justice.fr), като предоставят информация относно механизмите за докладване¹ и защита², както и информация как работят съдилищата през този период³. На местно равнище сдружения за подкрепа на жертвите също са осъществили информационни дейности в местните медии. ➤ Относно докладването на престъпления ✓ Независимо от ограничителните мерки, жертвите могат да излизат навън, за да докладват за престъпления ✓ Онлайн платформите за докладване продължават да са активни въпреки здравната криза, особено в областта на сексуалното и на основаното на пола насилие https://arretonslesviolences.gouv.fr/ (с възможност за чат) или на киберпрестъпленията https://www.internet-signalement.gouv.fr/ ✓ В края на април е пуснато приложението FLAG!: то представлява безплатна анонимна платформа за Android и iOS за жертви и свидетели на физическо или вербално насилие срещу ЛГБТИ лица, домашно насилие, по-специално при ЛГБТИ двойки. https://www.flagasso.com/application-flag.html ✓ На местно равнище понякога са създавани конкретни нови механизми: протоколът на „говорителя“, който дава възможност доверено лице да предостави със съгласието на жертвата известна информация за неговото или нейното положение на съответните специалисти, които да се свържат с жертвата, за да го/я изслушат, да му/й съдействат и дадат

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

² <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>

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

	съвет http://www.ille-et-vilaine.gouv.fr/Actualites/Espace-presse/2020/Pas-de-confinement-pour-les-droits-des-femmes; възможността за докладване за домашно насилие на прокурора по електронна поща или с изпращане на съобщение чрез Фейсбук http://www.ca-papeete.justice.fr/index.php?rubrique=68&article=33067; ✓ По време на периода на ограничителните мерки жертвите на домашно насилие могат да сигнализират на полицията и на жандармерията с текстови съобщения на номер 114 (който обикновено е запазен за глухи лица и лица с увреден слух). ✓ Създаден е предупредителен протокол с Националния орден на фармацевтите, за да се даде възможност както на жертви на домашно насилие, така и на ненавършили пълнолетие лица да докладват на фармацевт за упражнено насилие върху тях. Свидетели също могат да докладват за домашно насилие или тревожна ситуация, така че да се предупреди полицията https://www.interieur.gouv.fr/Actualites/Communiques/Engagement-des-pharmacies-pour-permettre-l-accueil-des-victimes-de-violences-intrafamiliales
2) Добри практики за организиране на подкрепа и защита	✓ Горещите телефонни линии за насилие срещу жени (3919) и за деца в риск (119) са реорганизирани или укрепени, за да се справят с увеличаването на обажданията. Платформата за подкрепа на жертвите (116006) също работи. ✓ Местните сдружения за подкрепа на жертвите са възприели свои начини на работа, като използват различни средства за комуникация и са по-активни при осъществяването на контакт с жертвите. ✓ По време на периода на ограничителните мерки сдруженията за подкрепа на жертвите са създали в различни търговски центрове бюра за информация и подкрепа във връзка с домашно насилие. https://www.egalite-femmes-hommes.gouv.fr/points-daccompagnement-dedies-aux-femmes-victimes-de-violences-conjugales/ ✓ Предаването на съд на извършителите на домашно насилие и гарантирането на защитата на съпрузите и децата са приоритети, препотвърдени с инструкции относно наказателноправната политика, издадени в контекста на здравната криза. На тези факти се реагира незабавно и решително. Наказателното производство е пригодно така, че да се даде възможност за издаване на заповеди за защита и да се гарантира продължаването на вече издадените. http://www.justice.gouv.fr/art_pix/fiche_technique_ordonnance_d

	e_protection 22 04 2020.pdf ✓ В началото на април е пусната платформа с насоки относно принудителното извеждане на упражняващи насилие партньори, която е достъпна на: eviction@groupe-sos.org http://www.justice.gouv.fr/art_pix/Fiche_pratique_eviction_MJ_S_DFE.pdf
3) Други добри практики	✓ През април Националният адвокатски съвет (Conseil national des barreaux) е създал телефонна платформа, на която на въпросите отговарят специалисти, по-специално фармацевти, лекари, полицейски служители, жандармеристи, сдружения за изслушване и др., събрани заедно, за да предоставят грижи за жертви на домашно насилие по време на принудителната изолация. Платформата дава възможност запитванията да бъдат насочени към адвокат с териториална компетентност и с възможност за получаване на заповед за защита. От 11 април този номер работи денонощно, 7 дни в седмицата. Освен това няколко адвокатски сдружения организират специална гореща телефонна линия за жертви на домашно насилие.

ГЕРМАНИЯ	Добра практика на държавата членка
1) Добри практики за комуникация с жертвите и за докладване на престъпления	<u>Кампания „Не си в безопасност у дома?“ в супермаркетите:</u> Федералното министерство по въпросите на семейството, възрастните хора, жените и младежта неотдавна започна национална кампания в супермаркетите като част от инициативата „по-силни от насилието“. Целта на кампанията е да се информират хората, върху които се упражнява домашно насилие, както и техните приятели и близки относно услугите за помощ и подкрепа. <u>Инициативата „по-силни от насилието“ предлага информация за услугите за подкрепа:</u> На уебсайта на инициативата #по-силни от насилието (www.staerker-als-gewalt.de), създаден от Федералното министерство по въпросите на семейството, възрастните хора, жените и младежта, са събрани съществуващите услуги за подкрепа на жени и мъже, пострадали от насилие, и се предлагат практически решения и начини за помощ и подкрепа. Освен това на него се предлага актуална информация къде може да се потърси помощ и подкрепа по време на кризата с коронавируса. При отваряне на уебсайта веднага има достъп до общ преглед на най-важните (кризисни) услуги за подкрепа. <u>Продължава да работи националната гореща телефонна линия за помощ при насилие срещу жени 08000 116 016</u> Основаната от Федералното министерство по въпросите на семейството, възрастните хора, жените и младежта национална гореща телефонна линия „Насилие срещу жени“ продължава да предоставя своята изключително важна услуга и по време на кризата с коронавируса. На нея се предоставя денонощна подкрепа 365 дни в годината и връзката може да се осъществи чрез телефон, чат или електронна поща. Повече от 80 квалифицирани служителки за подкрепа предлагат помощ и насоки на жени, пострадали от домашно насилие, на хора от техния социален кръг и на специалисти, които работят в тази област. Подкрепата е безплатна, анонимна, поверителна и се предлага на 18 езика. Заради свързаните с коронавируса мерки екипът на горещата телефонна линия се сблъсква с допълнителни затруднения, но се прави всичко, за да може услугата да продължи да работи.

2) Добри практики за организиране на подкрепа и защита	Още мерки, предприети от федералното правителство на Германия, може да се намерят на уебсайта на Съвета на Европа: https://www.coe.int/en/web/genderequality/promoting-and-protecting-women-s-rights
3) Други добри практики	Следва да се отбележи, че предприетите по време на пандемията от COVID-19 мерки като карантина, самоизолация и социално дистанциране поставиха под особено напрежение жертвите, травмирани от терористични и екстремистки нападения, включително престъпления от омраза. Сега те повече от всякога се нуждаят от професионална психологическа подкрепа. Много процедури, предназначени за предоставяне на финансова, психосоциална и психологическа подкрепа, обаче са били временно преустановени или забавени. В Германия е установено, че е много полезно да има централни звена за контакт, като например комисаря на федералното правителство, отговарящ за жертвите и опечалените от терористични престъпления, извършени на национална територия, както и комисарите, отговарящи за жертвите, във федералните правителства („Länder“), за да се предоставя практическо съдействие и насоки на жертвите на престъпления. Това може да се състои в намиране на лица за контакт в публични органи, свързване директно с отговорната институция, за да се дадат сведения за нуждите на жертвите, или насочване на жертвите към местни организации за подкрепа. Комисарят на федералното правителство предоставя също и гореща телефонна линия за засегнатите от скорошните нападения в Хале (Зале)/Ландберг и Ханау, на която се предлага психологическа подкрепа.

УНГАРИЯ	Добра практика на държавата членка
1) Добри практики за комуникация с жертвите и за докладване на престъпления	В настоящата ситуация контакт с жертвите обикновено се осъществява без лично интервю. Затова комуникацията се извършва по телефона (безплатна гореща линия за подкрепа на жертвите, която работи денонощно, 7 дни в седмицата), по пощата или онлайн (електронна поща, Фейсбук). Освен това за жертвите се предлага лично обслужване в местата за физическо приемане, като например във всички служби за подкрепа на жертвите и в отворените центрове за подкрепа на жертвите.
2) Добри практики за организиране на подкрепа и защита	В този период самите жертви все повече търсят възможност за намаляване на личния контакт до абсолютно необходимото. За целта унгарската спешна система предлага възможността за започване на процедурата за съдействие на жертвата по електронен път или по пощата. В съответствие с това, на всички клиенти при поискване се предоставя емоционална подкрепа по телефона от психолози на централите за подкрепа на жертвите. Трябва да се подчертае, че не е необходимо клиентите да се обаждат само ако тя или той станат жертва на престъпление, тъй като според унгарската система всички кризисни ситуации дават основание за емоционална подкрепа.
3) Други добри практики	Що се отнася до жертвите на домашно насилие, следва да се отбележи, че службата за подкрепа на жертвите, централите за подкрепа на жертвите и горещата телефонна линия за подкрепа на жертвите са част от системата за подаване на сигнали/насочване, така че ако разберат за домашно насилие, те го докладват на компетентните органи.

ИРЛАНДИЯ	Добра практика на държавата членка
1) Добри практики за комуникация с жертвите и за докладване на престъпления	Стартирана е кампания за осведомяване на обществеността, включваща реклами по телевизията и радиото, а също и в социалните и други медии, за да се предаде съобщение за жертвите на домашно насилие, че услугите продължават да се предлагат въпреки COVID-19. С кампанията освен това извършителите ще бъдат предупредени, че и по време на кризата домашното насилие ще остане важен приоритет на гражданската и наказателната правосъдна система. Партньори в тази кампания за осведомяване на обществеността са държавните служби, както и общински и доброволни организации в този сектор. Повече информация за ангажираните с инициативата организации и за услугите и подкрепата за жертвите може да се намери на новия уебсайт www.stillhere.ie.
2) Добри практики за организиране на подкрепа и защита	В контекста на настоящите ограничения във връзка с COVID-19 Министерството на правосъдието и равенството, заедно с други органи от системата на наказателното право, са разработили междуведомствен план за справяне с домашното насилие по време на този период. Министерството ръководи също така и кампания за осведомяване на обществеността относно домашното насилие по време на кризата с COVID-19, като си партнира със служби за подкрепа на жертвите в общините и от доброволческия сектор. Предоставено е допълнително финансиране за организации, работещи в този сектор, като служби на предна линия, убежища и кризисни центрове за жертви на изнасилване, за да се подкрепят и разширят услугите, които те предлагат в подкрепа на жертвите

	на престъпления при взаимодействието им със системата за наказателно правосъдие.
3) Други добри практики	Ирландската полиция, Garda Síochána, започна проактивна инициатива, наречена „Operation Faoisimh“, с която се цели да се гарантира, че жертвите на домашно насилие получават подкрепа и защита по време на този период, като на такива прояви ще продължи да се реагира с най-голям приоритет и като от Gardaí провеждат телефонни разговори с жертви, докладвали за насилие в миналото. Ирландският съвет за правна помощ дава приоритет на случаите на домашно насилие и грижи за деца, като във всеки център се поддържа телефонна линия или електронна поща за жертви, които търсят подкрепа, а е създадена също и гореща телефонна линия, за да се гарантира, че хората, които имат проблеми с домашно насилие, получават бързо правна консултация и, когато е необходимо — правно представителство в съда. Съдебната служба дава приоритет на случаите на домашно насилие и грижи за деца, като във всеки район продължава да работи съд за разглеждане на заявления за издаване на заповеди за защита, временни и спешни забранителни заповеди. Агенцията за децата и семейството Tusla е въвела множество форми на практическа подкрепа, включително във връзка с финансирането, установяването на допълнителен капацитет за настаняване и предоставянето на допълнителни ИКТ ресурси.

ИТАЛИЯ	Добра практика на държавата членка
1) Добри практики за комуникация с жертвите и за докладване на престъпления	1) безплатен номер 1522 на кабинета на министър-председателя — Отдел за равни възможности, на който се предлагат също и приложения (https://play.google.com/store/apps/details?id=it.telefonorosa.app1522&hl=it), както и възможност за чат с хора, които не могат да говорят; 2) националната полиция предоставя и приложението „YouPOL“ за свързани с домашно насилие престъпления (poliziadistato.it);
2) Добри практики за организиране на подкрепа и защита	1) по отношение на съдебната дейност: с член 83 от Законодателен декрет 18/20, наред с другото, се изключва преустановяването на съдебната дейност при производства за приемане на заповеди за защита срещу домашно насилие в гражданската област и процедурите за разрешаване на арест и задържане в наказателната област; 2) специалистите от Пощенската полиция (Национален център за борба с киберпрестъпността за защита на критична инфраструктура: C.N.A.I.P.I.C.) предоставят 24-часово обслужване за блокиране на онлайн измами и изпращане на зловреден софтуер за дистанционен контрол на компютрите и за защита на милиони италианци, които работят от вкъщи, използвайки много повече от обикновено компютри и смартфони; 3) циркулярно писмо от 21 март 2020 г.: Въз основа на споразумение с Министерството на равните възможности и семейството Министерството на вътрешните работи призовава префектите да намерят места за настаняване — като използват даденото им със Законодателен декрет № 18 от 17 март 2020 г. право за реквизиция на хотели и други сгради — където да се приютят жени, станали жертви на насилие, които поради здравословни причини не могат да отидат в центрове за защита от насилие (https://www.interno.gov.it/it/notizie/donne-vittime-violenza-prefetture-campo-garantire-lospitalita); със следващото циркулярно писмо от 17 април 2020 г. Министерството на вътрешните работи призовава да заработи „звено за контакт“, с което управителите на структурите, предназначени да предлагат подслон за жертви на насилие, да могат да осъществяват директен контакт както за да докладват за сериозни проблеми при приемането, така и за улесняване на реалното използване на новите места за настаняване, като се държи постоянна връзка с общинската администрация;

	(https://www.interno.gov.it/sites/default/files/modulistica/covid_ii_circolare_vittime_violenza.pdf) 4) на 2 април 2020 г. министърът на равните възможности подписва указ за предоставянето на фонд от 30 милиона евро за борба с насилието. Мярката е приета предвид спешния характер на кризата с COVID-19 и е дала възможност за освобождаване чрез процедура по спешност на вече разпределените средства за регионите. В указа се предвижда, че сумата от 10 милиона евро трябва да се използва на първо място за подкрепа на инициативи, които центровете за борба с насилието и предоставящите убежище институции трябва да предприемат за справяне със спешната ситуация с коронавируса; 5) споразумение между Министерството на равните възможности и Федерацията на фармацевтите за поставяне в аптеките на информационни табели с безплатния номер 1522 и за разпространение на листовки, съдържащи информация за приложението „YouPOL“ на националната полиция;
3) Други добри практики	1) Съдът в Рим е осигурил приоритетно разглеждане на производства във връзка с извършени престъпления с основано на пола или домашно насилие; 2) Прокурорът на Тренто е издал предписание, с което приканва полицията да следи с особено внимание за домашно насилие, предвид продължителното съвместно живеене поради извънредната ситуация с COVID-19, както и да осигури извеждането на извършителите от дома; 3) Прокурорът на Тиволи информира, че жертвите на домашно насилие ще могат да се свързват със специализиран персонал както по телефона, така и като осъществят повикване чрез компютър, смартфон или таблет с програмата Skype.

НИДЕРЛАНДИЯ	Добра практика на държавата членка
1) Добри практики за комуникация с жертвите и за докладване на престъпления	- Сега жертвите на домашно насилие могат да използват в аптеката кодова дума (Masker 19), за да потърсят помощ. Целта е да бъдат улеснени жертвите, за които в тези времена е по-трудно да стигнат до безопасно място и да съобщят за случай на домашно насилие. След такъв сигнал аптеката ще следва съществуващия преди това протокол във връзка с домашно насилие. https://www.knmp.nl/actueel/nieuws/nieuws-2020/huiselijk-geweld-melden-bij-apotheek-via-codewoord - Започнала е кампания по телевизията, радиото и социалните медии за насочване на хората — както жертви, така и свидетели — към специален правителствен уебсайт за домашното насилие (www.ikdoeietstegenhuiselijkgeweld.nl) и към телефонния номер на Veilig Thuis (организацията, която се занимава със случаи на домашно насилие). - С цел да се улеснят жертвите да докладват за ситуация на домашно насилие, особено в случаи когато извършителят е непрекъснато у дома, вече може да се направи контакт с организацията, която се занимава със случаи на домашно насилие (Veilig Thuis), на приложението WhatsApp, а в някои райони и с чат. Скоро опцията за чат трябва да е на разположение в повече райони. (https://veiligthuis.nl/contact/)
2) Добри практики за организиране на подкрепа и защита	- Макар че училищата са били затворени до 11 май, в тях е имало спешни дневни центрове за грижи за деца на работници от ключово значение, както и за деца в уязвимо положение у дома (включително домашно насилие). - Националната служба за подкрепа на жертвите (Slachtofferhulp Nederland) е увеличила цифровите контакти, например по телефона или с функцията за чат, докато служителите ѝ са работели от вкъщи. Услугите им са останали непроменени във възможно най-голяма степен. (https://www.slachtofferhulp.nl/coronavirus-covid-19/)
3) Други добри практики	- Националната организация за подкрепа на жертвите (Slachtofferhulp Nederland) е създала услуга за подкрепа на членовете на семейства на пациенти с коронавирус, настанени в интензивни отделения. Те предлагат емоционална подкрепа, практическа помощ и съвети. (https://www.slachtofferhulp.nl/emotionele-hulp/ic-dienstverlening/)

ПОРТУГАЛИЯ	Добра практика на държавата членка
1) Добри практики за комуникация с жертвите и за докладване на престъпления	Португалското правителство е приело мерки за гарантиране на безопасността и подкрепата за жертви на домашно насилие при повишения риск от насилие по време на принудителната изолация, необходима за овладяване на COVID-19. 1. Широко разпространение на информация относно службите за подкрепа и горещите телефонни линии, съветите за безопасност и сигналите (https://www.cig.gov.pt/2020/05/covid-19-seguranca-isolamento/): • Кампания #SegurançaEmIsolamento в социалните медии, по телевизията, радиото и в пресата, за да се напомни на жертвите, че винаги могат да потърсят помощ, за да бъдат информирани за службите за подкрепа и за да се предупреди обществото да бъде бдително, да помага и да докладва. Тези материали се предлагат също и на различни езици, както и на жестомимичен език. • Телефони за контакт на съществуващите служби във всяка област и община. • Съвети за безопасност на жертвите на домашно насилие по време на принудителната изолация. • Съвети за съседите да бъдат бдителни и да помагат. • Показване и разпространение на тази информация на места, които са останали отворени за гражданите, в партньорство с разпространителите, градския транспорт, бензиностанции, аптеки, общини и др. 2. Засилване и диверсифициране на каналите, по които жертвите да търсят помощ: Укрепване на каналите за информация и подкрепа на жертвите от Комисията за гражданство и равенство на половете (CIG): • Национална гореща телефонна линия — 800 202 148. Тя е безплатна и е на разположение денонощно, 7 дни в седмицата. • Предоставяне на нов адрес на електронна поща violencia.covid@cig.gov.pt, достъпен за жертви и за специалисти. • Пускане от Vodafone Foundation на нова SMS 3060 линия, която е безплатна и поверителна, така че жертвите да могат да изпращат писмени

	искания за помощ. Португалия взема мерки за повишаване на осведомеността относно киберсигурността и предотвратяването на киберпрестъпления. • Прокуратурата е публикувала актуализирана брошура, насочена към децата и младежите, с която се цели насърчаване на по-безопасно използване на интернет — http://cibercrime.ministeriopublico.pt/pagina/tu-e-internet-nova-edicao. • Както прокуратурата, така и криминалната полиция са разпространили насоките и инструментите на Европол относно киберсигурността и предотвратяването на киберпрестъпления — http://cibercrime.ministeriopublico.pt/pagina/covid-19-global-online-safety-advice-parents и https://www.policiajudiciaria.pt/fichas-de-alerta-europol-o-novo-normal-pos-covid-19-guia-de-seguranca/. • Криминалната полиция е издала предупреждения до широката общественост, с които е приканила гражданите да бъдат особено бдителни за киберзаплахи и киберпрестъпления в условията на кризата с COVID-19 — https://www.policiajudiciaria.pt/alertas/.
2) Добри практики за организиране на подкрепа и защита	По отношение на подкрепата за жертвите на домашно насилие: Работа и укрепване на структурите и службите за подкрепа на жертвите: • Всички услуги за подкрепа, подслоняване и транспортиране на жертвите, предоставяни от Националната мрежа за подкрепа на жертвите на домашно насилие, се считат за основни услуги и остават активни. • Подкрепа и засилена координация на Националната мрежа за подкрепа на жертвите на домашно насилие от страна на Комисията за гражданство и равенство на половете (CIG), която издава също и препоръки/разяснения в условията на извънредно положение. • Отваряне на две нови съоръжения за убежище със 100 свободни места.

	• Определяне на специална процедура между Комисията за гражданство и равенство на половете (CIG) и Националния институт за спешна медицина (INEM) за реагиране при подозрение за случаи на COVID-19 в рамките на Националната мрежа за подкрепа на жертвите на домашно насилие. • Всички служби в Националната мрежа за подкрепа на жертвите на домашно насилие са приели планове за действие в извънредна ситуация (включително стаи за изолация), както и планове за действие със спешни мерки, като например: — Създаване/укрепване на инструментите за дистанционна комуникация/подкрепа като видеоразговор, SMS, Messenger, WhatsApp и електронна поща. — Укрепване на услугите на горещите телефонни линии. — Засилено наблюдение на всички случаи. — Назначаване на екип за спешни искания и ситуации. — Лично съдействие при спешни ситуации с редуване на екипите. — Тясно сътрудничество с други служби и общини, за да се реагира на спешни искания за убежище. • Партньорство с множество организации и дружества, за да се гарантира непрекъснатото снабдяване на всички служби на Националната мрежа за подкрепа на жертвите на домашно насилие с основни стоки и ресурси като храна, лекарства, продукти за лична грижа, почистващи продукти и информационно-техническо оборудване по време на извънредното положение.
3) Други добри практики	• В контекста на фонд РТ2020 и като мярка по изключение, решенията за възстановяване на разходите ще се издават автоматично 30 дни след подаване на искането от бенефициентите.

СЛОВАКИЯ	Добра практика на държавата членка
1) Добри практики за комуникация с жертвите и за докладване на престъпления	Координационно-методологичният център за основано на пола и домашно насилие (КМС) подготвя постери, които ще бъдат раздадени на търговските обекти и ще съдържат основна информация за домашното насилие и за контакти, напр. на националната гореща телефонна линия за жени, горещата телефонна линия за деца и други, които работят денонощно, 7 дни в седмицата. Полицейските сили подготвят приложение „Romáham chránit“, което дава възможност за докладване на престъпление, без да е необходимо обаждане. Приложението все още не е въведено.
2) Добри практики за организиране на подкрепа и защита	В законодателството на Словакия не се предвижда създаване на „центрове за интервенция“, които да се свързват с жертвите след докладване на престъпление. Въпреки това, като добра практика може да се опише инициатива на една НПО — Centrum Slniečko в Нитра. Центърът Slniečko е сключил споразумение с Министерството на вътрешните работи на Словашката република, т.е. регионалната дирекция на полицията, и това дава възможност за обмен на информация със Slniečko на данните за контакт на жертвите. След като бъде докладвано за домашно насилие и служител на полицията отстрани извършителя от жилището за 10 дни, от жертвата се иска съгласие за споделянето на лична информация със Slniečko. При утвърдителен отговор Slniečko може да се свърже с жертвата и да предложи услуги за подкрепа. Понастоящем си сътрудничим с другите държавни органи, за да се използва този модел и в други райони и да се улесни сътрудничеството между организациите за подкрепа на жертвите и полицейските сили.
3) Други добри практики	Президентът на Словашката република Зузана Чапутова е направила няколко публични изявления за повишаване на осведомеността относно домашното

	насилие, подчертавайки необходимостта да се помага на другите и да се сигнализира на полицията.
--	---

ИСПАНИЯ	Добри практики на държавата членка
1) Добри практики за комуникация с жертвите и за докладване на престъпления	Основано на пола насилие срещу жени и малолетни и непълнолетни лица: Министерството на вътрешните работи е засилило защитата на жените — жертви на основано на пола насилие, и на медицинския персонал чрез новия „SOS Бутон“ в приложението AlertCops: Хипервръзки: Alert COPS - SOS Button https://alertcops.ses.mir.es/mialertcops/#page-top
2) Добри практики за организиране на подкрепа и защита	Основано на пола насилие срещу жени и малолетни и непълнолетни лица: <i>Кралска наредба — закон 12/2020 от 31 март относно спешни мерки за защита и съдействие на жертви на основано на пола насилие</i> Приетите от испанското правителство мерки за управление на ситуацията със здравната криза, причинена от COVID-19, са оказали голямо въздействие върху определени групи особено уязвими лица, които се нуждаят от защита от страна на правителството, като жени и малолетни и непълнолетни лица — жертви на основано на пола насилие, които са особено уязвима група в условията на домашна изолация, тъй като са принудени да живеят със своя агресор и това ги поставя в ситуация на по-голям риск: Хипервръзка: https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2020-4209 <i>Ръководство за действие за жени, подложени на основано на пола насилие, в ситуация, когато са постоянно вкъщи заради извънредното положение в резултат на COVID 19 — Министерство на равенството:</i> Хипервръзка: https://violenciagenero.igualdad.gob.es/informacionUtil/covid19/GuiaVictimasVGCovid19.pdf Престъпления от омраза: На 13 април 2020 г. Испанският съвет за премахване на расовата и етническата дискриминация е приел препоръката „Избягване на дискриминационни нагласи и говорене в настоящия контекст

	на здравна, социална и икономическа криза“. http://www.mitramiss.gob.es/oberaxe/ficheros/documentos/Recomendacion-Consejo-COVID19.pdf
3) Други добри практики	Обща подкрепа за жертвите на престъпления: Службите за подкрепа на жертвите към Министерството на правосъдието са предоставяли на жертвите на престъпления текуща подкрепа и съдействие по време на кризата с COVID-19 както лично, така и по телефона. Цялата информация за тази услуга е на разположение на английски език в брошурата: Служба за подкрепа на жертвите, Министерство на правосъдието — ИСПАНИЯ Киберпрестъпност: Националният институт за киберсигурност (INCIBE) съзнава, че изолацията на населението, за да се спре вирусът, е довела до използването на нови технологии както на лично, така и на професионално ниво. Затова INCIBE е стартирал #CiberCOVID19 — кампания с цел да се помогне на потенциални жертви на киберпрестъпления да подобрят своята киберсигурност, като им се предоставят съвети и решения. Посланията на #CiberCOVID19 са съсредоточени върху три тематични направления: • Защита на данните. • Развлечения и образование за киберсигурността. • Помощ за киберсигурност при дистанционна работа. В допълнение към цялото съдържание, публикувано на порталите на социалните мрежи и на INCIBE, жертвите на киберпрестъпления могат да разчитат на помощ от безплатната и поверителна телефонна линия 017 за всички съмнения и проблеми, свързани с киберсигурността. Хипервръзка: https://www.incibe.es/ciberccovid19 Психологическа подкрепа за широката общественост (потенциални жертви на престъпления) През март Генералният съвет по психология заедно с Министерството на здравеопазването са създали телефонна услуга за първа психологическа помощ, насочена към широката общественост със затруднения във връзка с извънредното

	положение и карантината заради COVID-19, близки на починали или болни лица, както и здравни специалисти и други участници: Хипервръзка: http://www.infocop.es/view_article.asp?id=8666&cat=44
--	--



Съфинансирана от
Програма „Правосъдие“ на Европейския съюз