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 europejską sieć dotyczącą praw ofiar)

ZASTRZEŻENIE PRAWNE: Europejska sieć dotycząca praw ofiar opracowała niniejszy dokument we współpracy z ekspertami krajowymi. Przedstawiono w nim zbiór wybranych dobrych praktyk stosowanych przez państwa członkowskie według stanu na kwiecień 2020 r., przy czym pełni on wyłącznie funkcję informacyjną. Niniejszy 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.

AUSTRIA Zakres odpowiedzialności Federalnego Ministerstwa Sprawiedliwości	**Dobre praktyki państw członkowskich**
1) **Dobre praktyki w zakresie komunikacji z ofiarami i składania zawiadomień o popełnieniu przestępstwa**	**I.** Na stronie internetowej Federalnego Ministerstwa Sprawiedliwości zamieszczono dostępny dla ogółu społeczeństwa **link prowadzący do podstrony poświęconej COVID-19** – podstrona ta zawiera (i) **ogólne informacje** na temat konkretnych środków stosowanych w sądach i prokuraturach w związku z COVID-19, (ii) **sekcję pytań i odpowiedzi** dotyczących COVID-19 oraz (iii) **konkretne informacje** na temat ustaw dotyczących COVID-19, odpowiednich zmian w tych ustawach i rozporządzeń ministerialnych. Na stronie zamieszczono również linki do **stron internetowych służących podnoszeniu świadomości**

	w kwestiach związanych z COVID-19 prowadzonych przez inne ministerstwa i NGO. Adres strony: https://www.justiz.gv.at/home/covid19~7a5.de.html (w języku niemieckim). **II. Organizacje wspierające ofiary przestępstw** otrzymały porady dotyczące środków stosowanych w sądach i prokuraturach w związku z COVID-19 i regularnie uzyskują aktualne informacje w tej kwestii.
2) Dobre praktyki w zakresie **organizacji wsparcia i ochrony**	**I.** Szczególne środki związane z COVID-19 zostały wprowadzone nie tylko w odniesieniu do ofiar przemocy w rodzinie, cyberprzestępczości i przestępstw z nienawiści, ale **w odniesieniu do wszystkich ofiar przestępstw**: (i) sądy i prokuratury otrzymały **wytyczne dotyczące COVID-19** od Federalnego Ministerstwa Sprawiedliwości i zostały **odpowiednio wyposażone** (maski i hełmy chirurgiczne, przegrody ze szkła akrylowego itp.); (ii) **ofiary** również mogą korzystać z odpowiedniego **wyposażenia**; (iii) sądy i prokuratury zachęca się do zwiększania stopnia wykorzystania **narzędzi służących do przeprowadzania wideokonferencji**. **II.** Z punktu widzenia Federalnego Ministerstwa Sprawiedliwości **nie można obecnie potwierdzić**, że w Austrii doszło do **zwiększenia liczby przypadków przemocy w rodzinie**, z uwagi na brak wiarygodnych danych. Prokuratura pozostaje jednak w gotowości na wypadek, gdyby taki wzrost miałby zostać potwierdzony w nadchodzących tygodniach. **III.** Dzięki inicjatywom służącym podnoszeniu poziomu świadomości wśród organów wymiaru sprawiedliwości przestępstwa związane z COVID-19 są ściśle monitorowane.
3) Inne dobre praktyki	Informacje na temat dodatkowych środków wdrażanych przez austriacki rząd federalny można uzyskać na stronie internetowej Rady Europy: https://www.coe.int/en/web/genderequality/promotingand-protecting-women-s-rights

BELGIA	**Dobre praktyki państw członkowskich**
1) **Dobre praktyki w zakresie komunikacji z ofiarami i składania zawiadomień**	- O ile w przypadkach niemających pilnego charakteru zawiadomienie o popełnieniu przestępstwa składa się przez internet lub w trakcie umówionego spotkania, funkcjonariusze policji pojawiają się na miejscu zdarzenia w przypadku

o popełnieniu przestępstwa	konieczności podjęcia pilnej interwencji, w przypadku konieczności ustalenia okoliczności faktycznych w oparciu o określone obserwacje lub w przypadku gdy sprawcy są nadal obecni na miejscu zdarzenia; w trakcie pandemii komunikację w kwestii sposobu składania zawiadomień o popełnieniu przestępstwa można prowadzić za pośrednictwem różnych kanałów. - Jeżeli chodzi o ofiary przemocy w rodzinie, służby policyjne na szczeblu lokalnym nawiązały również kontakt z różnymi stowarzyszeniami zajmującymi się problematyką przemocy w rodzinie na danym obszarze, aby poinformować je, że ofiary nie powinny zwlekać ze zgłaszaniem policji przypadków przemocy w rodzinie. - W przypadku ofiar przemocy w rodzinie wykorzystuje się nowe narzędzie (udostępnione przez organy Zjednoczonego Królestwa), które może ułatwić przeprowadzanie odroczonych rozpraw. W czasie trwania pandemii COVID-19 dopuszcza się możliwość odroczenia rozprawy (z różnych względów). Ze wspomnianego narzędzia można skorzystać, aby zagwarantować, że żadne okoliczności faktyczne ani zapamiętane wydarzenia nie zostaną zapomniane. Wydział Nauk Behawiorystycznych Policji Federalnej zajmuje się obecnie dostosowywaniem tego narzędzia do realiów belgijskich – oczekuje się, że prowadzone prace wkrótce się zakończą.
2) Dobre praktyki w zakresie **organizacji wsparcia i ochrony**	- Stan pandemii nie doprowadził do zakłócenia regularnego funkcjonowania sądowych ani pozasądowych służb udzielających wsparcia którejkolwiek z kategorii ofiar. Wsparcia i pomocy udziela się jednak obecnie drogą telefoniczną, pocztową lub w formie pisemnej; w razie potrzeby istnieje również możliwość zorganizowania wideokonferencji. - <u>W szczególności w odniesieniu do ofiar przemocy w rodzinie i ofiar przemocy seksualnej</u>: • wszystkie zaangażowane podmioty (służby policyjne, centra zgłaszania przypadków napaści na tle seksualnym, sądowe służby udzielające wsparcia ofiarom, stowarzyszenia ofiar, centra informacji o prawie i wymiarze sprawiedliwości w sprawach rodzinnych itp.) aktywnie kontaktowały się ze „znanymi" ofiarami za pośrednictwem swoich służb, aby zagwarantować podjęcie odpowiednich działań następczych, oraz przyjmowały przepisy określające, w jaki sposób nawiązać ponowny kontakt z ofiarą w bezpiecznym dla niej

	środowisku; • zwiększenie liczby kontaktów nawiązywanych z ofiarami za pośrednictwem telefonu i wideokonferencji; • wydłużenie godzin otwarcia i zwiększenie dostępności chatów oraz infolinii; • zwiększenie liczby dostępnych miejsc w schroniskach (oraz zamieszczenie stosownych informacji na ten temat w prasie); • zwiększenie zaangażowania społeczeństwa obywatelskiego m.in. poprzez podejmowanie następujących działań: we współpracy z branżą hotelarską utworzono dodatkowe bezpieczne miejsca w hotelach przeznaczone dla ofiar przemocy w rodzinie; organizacje wspierające ofiary przestępstw, działając wspólnie z organizacjami farmaceutów, wprowadziły specjalne umowne hasło „masker 19”/„masque 19”. Farmaceuci otrzymali instrukcje dotyczące sposobu postępowania po usłyszeniu tego hasła, które określają, jakie działania podjąć w odniesieniu do danej osoby i w jaki sposób skontaktować się z organizacjami udzielającymi wsparcia ofiarom, aby w bezpieczny sposób pomóc tej osobie (zob. plakat dostępny tutaj); • usprawnienie funkcjonowania infolinii dotyczących przemocy w rodzinie 1712 (www.1712.be) i 0800 30 030 (www.ecouteviolencesconjugales.be); przemocy seksualnej (zespół federalnych centrów zgłaszania przypadków napaści na tle seksualnym zajmujący się obsługą chatu (http://www.seksueelgeweld.be, www.violencessexuelles.be), 0800 98 100 (www.sosviol.be), flamandzkiego chatu „Nu praat ik erover” (www.nupraatikerover.be) zapewniającego wsparcie online dla dzieci i osób młodych będących ofiarami przemocy seksualnej; jak również ogólnych infolinii Tele-Onthaal (www.tele-onthaal.be) i Awel (www.awel.be), Télé-accueil (www.tele-accueil.be) i Ecoute-enfants (www.103ecoute.be) oraz Telefonhilfe (http://www.telefonhilfe.be/home/); • regularne monitorowanie funkcjonowania tych infolinii, aby zapewnić możliwość szybkiego reagowania na zgłaszane potrzeby oraz, w stosownych przypadkach, dokonywania odpowiednich dostosowań. - W odniesieniu do ofiar cyberprzestępczości: na oficjalnej stronie internetowej https://www.safeonweb.be/actueel belgijskiego Centrum ds. Cyberbezpieczeństwa opublikowano szereg ostrzeżeń przed dezinformacją na temat COVID-19, rozpowszechnianymi wirusami komputerowymi

	i oprogramowaniem typu *ransomware*, fałszywymi sklepami internetowymi, phishingiem itp. Na stronie wyjaśniono również podejmowane działania prewencyjne i zachęcano obywateli do zgłaszania do centrum podejrzanych wiadomości poprzez ich przesyłanie na ogólny adres e-mail verdacht@safeonweb.be. Wspomniane komunikaty były również regularnie publikowane w serwisach informacyjnych, na stronach internetowych służb policyjnych itp. - W odniesieniu do ofiar przestępstw z nienawiści: • Krajowy organ ds. równości „Unia" opracował dokument skierowany do potencjalnych ofiar przestępstw z nienawiści lub dyskryminacji w kontekście kryzysu związanego z COVID-19. We wspomnianym dokumencie informacyjnym „Unia" przedstawiła pewne wysoce ukierunkowane informacje dla ofiar dotyczące obowiązujących przepisów, działań, jakie ofiary mogą podjąć w określonej sytuacji, jeżeli dane zachowanie jest niezgodne z obowiązującymi przepisami, itp. • Szereg lokalnych stref policyjnych wzmocniło koncepcję policji środowiskowej i utrzymywało bardzo ścisłe związki z różnymi społecznościami: *Lokalna strefa policyjna w Antwerpii* Poprzez codzienną aktywność i uczestnictwo w życiu społeczności funkcjonariusze w lokalnej strefie policyjnej w Antwerpii chcą utrzymać liczbę ofiar przestępstw z nienawiści (lub innego rodzaju incydentów) na możliwie jak najniższym poziomie. Funkcjonariusze przyjęli wiele proaktywnych środków służących przeciwdziałaniu określonym rodzajom incydentów i zagwarantowali możliwość bardzo szybkiego reagowania w przypadku ich wystąpienia. Organy w lokalnej strefie policyjnej w Antwerpii opracowały m.in. następujące inicjatywy: Wspólnoty wyznaniowe: funkcjonariusze regularnie odwiedzają miejsca kultu i inne lokalizacje, aby podtrzymać dialog. Policja prowadzi ścisłą współpracę z innymi zaprzyjaźnionymi organami (INTEL i organizacje działające na rzecz utrzymania porządku publicznego), aby zapewnić sprawny wewnętrzny przepływ informacji i zagwarantować możliwość szybkiego reagowania na określone tendencje. Społeczność LGBTI+: funkcjonariusze policji utrzymują kontakt z przedstawicielami tej społeczności za

	pośrednictwem organizacji społeczeństwa obywatelskiego („Różowy Dom" w Antwerpii) i dbają o to, aby można było skontaktować się z nimi za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej takich jak wideokonferencja lub e-mail. Społeczność osób czarnoskórych: policja nawiązała kontakt z przedstawicielami tej społeczności na początku kryzysu. Choć nie zgłoszono żadnych incydentów, funkcjonariusze pozostają w stałym kontakcie z tą społecznością. Dodatkowe informacje na temat działań podejmowanych w lokalnej strefie policyjnej w Antwerpii w trakcie kryzysu związanego z COVID-19 można uzyskać, zapoznając się z podcastem poświęconym tej problematyce: https://soundcloud.com/user-487597849/podcast-4-politiezone-antwerpen-tijdens-de-covid-19-crisis. *Lokalna strefa policyjna w Charleroi* Funkcjonariusze w lokalnej strefie policyjnej Charleroi organizują regularne spotkania z przedstawicielami społeczności skupionej wokół meczetu w Charleroi, aby podtrzymać dialog z tą społecznością. Ponadto w każdej dzielnicy na każdej zmianie obecny jest funkcjonariusz policji, który potrafi postępować z przypadkami przestępstw z nienawiści, co ma na celu zapewnienie, aby kwestii tej poświęcono należytą uwagę.
3) **Inne dobre praktyki**	W odniesieniu do ofiar przemocy w rodzinie: - szybkie utworzenie grup zadaniowych w celu dostosowania podejmowanych działań oraz zapewnienia, by problematyka przemocy w rodzinie zajmowała jeszcze wyższe miejsce w hierarchii działań priorytetowych dla wszystkich zaangażowanych podmiotów (policji, prokuratury, sędziów, przedstawicieli sektora udzielającego ofiarom wsparcia) – biorąc pod uwagę specyficzne warunki codziennego funkcjonowania po wprowadzeniu środków w związku z pandemią; - regularne organizowanie za pośrednictwem różnych kanałów szeroko zakrojonych kampanii informacyjnych poświęconych środkom, z jakich mogą skorzystać ofiary przemocy w rodzinie, i służących uświadomieniu ofiarom, że mogą skorzystać z pomocy w bezpieczny sposób; - utworzenie specjalnych stron internetowych poświęconych konkretnym środkom mającym na celu wspieranie ofiar przemocy w rodzinie w okresie pandemii, np.

	(www.slachtofferzorg.be/coronavirus, victimes.be: http://www.victimes.cfwb.be/professionnels0/covid-19-liens-utiles/ oraz http://www.ostbelgienlive.be/desktopdefault.aspx/tabid-71/211_read-60142/); - organizowanie regularnych kampanii za pośrednictwem różnych kanałów, aby dotrzeć do możliwie jak największej grupy odbiorców, np.: • rozwieszanie plakatów informujących obywateli o tym, że służby udzielające wsparcia pozostają dostępne w okresie obowiązywania środków izolacji (link); • spot służący podniesieniu świadomości w kwestii przemocy w rodzinie (link) (dostępny w szczególności z poziomu ogólnej strony internetowej victimes.be, strony internetowej Regionu Walońskiego, strony internetowej Wspólnoty Francuskiej „Direction Egalité des chances", a także innych stron internetowych i regularnie emitowany w telewizji, radiu, internecie i mediach społecznościowych); • służby prowadzące infolinię 1712 opracowały plakat zawierający wskazówki w zakresie przeciwdziałania eskalacji zjawiska przemocy w rodzinie oraz informację o infolinii 1712, a także wykaz najważniejszych numerów alarmowych (link); • służby prowadzące infolinię 1712 zainicjowały kampanię „Boisz się zostać w domu?" (Bang om in uw kot te blijven?). W ramach tej kampanii służby prowadzące infolinię chcą zachęcić osoby, które mają pytania dotyczące zjawiska przemocy w rodzinie, do skontaktowania się z odpowiednimi organami. W mediach społecznościowych przez kilka tygodni emitowano spot na ten temat (link); za pośrednictwem różnych kanałów rozpowszechniano również plakaty związane z kampanią (link).

REPUBLIKA CZESKA	**Dobre praktyki państw członkowskich**
1) **Dobre praktyki w zakresie komunikacji z ofiarami i składania zawiadomień o popełnieniu przestępstwa**	Komunikacja z ofiarami w trakcie pandemii odbywa się głównie przez internet lub drogą telefoniczną. Służby udzielające wsparcia ofiarom poszerzyły zakres porad udzielanych za pośrednictwem tych kanałów. Organy prowadzące infolinię 116006 odnotowały wzrost liczby połączeń dotyczących przemocy w rodzinie (w ciągu pierwszych 2 tygodni stanu wyjątkowego ogłoszonego w związku z pandemią odnotowano 72 takie połączenia, natomiast w ciągu kolejnych 2 tygodni stanu wyjątkowego odnotowano już 129 takich połączeń).
2) Dobre praktyki w zakresie **organizacji wsparcia i ochrony**	Niektóre służby udzielające wsparcia ofiarom w Republice Czeskiej nawiązały współpracę z Fundacją Vodafone, która udostępniła bezpłatną aplikację „Bright Sky" dla (potencjalnych) ofiar przemocy w rodzinie i ich bliskich. Wspomniana aplikacja dostarcza wszystkich potrzebnych informacji, pełni funkcję mechanizmu oceny ryzyka i bazy danych na temat odpowiednich służb wsparcia, umożliwia rejestrowanie materiałów, które mogą zostać potencjalnie wykorzystane w charakterze dowodów, itp. Ponieważ jest to aplikacja na telefon komórkowy, może stanowić przydatne narzędzie również w trakcie kwarantanny.
3) **Inne dobre praktyki**	Organizacja pozarządowa udzielająca wsparcia ofiarom przemocy w rodzinie przeprowadziła kampanię informacyjną dla listonoszy i pracowników firm kurierskich, którzy mogą mieć styczność z ofiarami przemocy w rodzinie „uwięzionymi" w swoich domach, poświęconą rozpoznawaniu możliwych przypadków przemocy w rodzinie oraz koncentrującą się na sposobach udzielania pomocy ofiarom, w tym zalecania im, aby skorzystały z aplikacji Bright Sky.

CYPR	**Dobre praktyki państw członkowskich**
1) **Dobre praktyki w zakresie komunikacji z ofiarami i składania zawiadomień o popełnieniu przestępstwa**	Biuro ds. Zwalczania Cyberprzestępczości cypryjskiej policji prowadzi stronę internetową https://cyberalert.cy, za pośrednictwem której ofiary cyberprzestępstw mogą złożyć zawiadomienie o popełnieniu przestępstwa online.
2) Dobre praktyki w zakresie **organizacji wsparcia i ochrony**	Na wspomnianej powyżej stronie internetowej publikuje się komunikaty o zagrożeniach dla bezpieczeństwa publicznego związanych z pandemią COVID-19 (tj. fałszywe informacje lub aplikacje, fikcyjne strony internetowe, informacje o sposobach, w jakie cyberprzestępcy zarabiają na kryzysie związanym z COVID-19, informacje na temat przestępstw finansowych powiązanych z kryzysem zdrowotnym wywołanym COVID-19). Strona internetowa zawiera również skierowane do obywateli komunikaty ostrzegawcze związane z pandemią COVID-19 publikowane przez Europol, Interpol i FBI. Policja bada/rozpoznaje wszystkie zgłoszenia dotyczące przypadków przemocy w rodzinie, podejmując wszelkie konieczne działania, w zależności od specyfiki konkretnej sprawy, a także zwraca się do sądów o wydanie nakazów ochrony w odniesieniu do ofiar (zważywszy na fakt, że w okresie pandemii sądy na Cyprze funkcjonują normalnie, jeżeli chodzi o prowadzenie postępowań w poważnych i pilnych sprawach). Biorąc pod uwagę wzrost ryzyka, na jakie narażone są kobiety i dzieci (ograniczenie kontaktów personalnych, samoizolacja wyłącznie w towarzystwie sprawcy), policja podjęła dalsze działania w tym zakresie, dążąc do zapewnienia ofiarom skutecznej ochrony w tych okolicznościach. Działania te obejmowały: • opublikowanie wewnętrznego okólnika policyjnego (opracowanego przez Komendanta Głównego Policji) skierowanego do funkcjonariuszy policji pierwszej linii kontroli, w szczególności tych odbywających służbę w lokalnych komisariatach policji oraz członków policji środowiskowej, aby upewnić się, że pozostają oni odpowiednio wyczuleni na tę problematykę; • przyspieszenie wdrażania określonych procedur – z których część była już realizowana od pewnego

	czasu – służących przyjęciu nowych technologii korzystnych z punktu widzenia ofiar przemocy w rodzinie i kobiet znajdujących się w niebezpieczeństwie; • jeżeli chodzi o utrwalane w postaci materiałów wideo zeznania składane przez dzieci będące ofiarami przemocy w rodzinie, biorąc pod uwagę fakt, że pomieszczenia przeznaczone do składania takich zeznań są niekiedy stosunkowo małe, wprowadzono szczególne rozwiązania, aby każdorazowo zapewnić zachowanie odpowiedniej odległości zgodnie z przepisami przewidującymi obowiązek zastosowania środków szczególnych.
3) **Inne dobre praktyki**	Ogólnie rzecz biorąc, policja zajmuje się przypadkami przemocy w rodzinie – podobnie jak wszystkimi innymi zgłaszanymi sprawami i incydentami – stosując się w pełni do środków szczególnych służących przeciwdziałaniu szerzeniu się COVID-19 (korzystanie ze środków ochrony indywidualnej na komisariatach policji i w innych placówkach policyjnych, korzystanie ze środków antyseptycznych, mierzenie temperatury itp.).

FINLANDIA	**Dobre praktyki państw członkowskich**
1) **Dobre praktyki w zakresie komunikacji z ofiarami i składania zawiadomień o popełnieniu przestępstwa**	Zaktualizowano informacje na temat COVID-19 zamieszczone na krajowych stronach internetowych poświęconych schroniskom i infolinii Nollalinja. Nollalinja to ogólnokrajowa, bezpłatna, całodobowa infolinia, z której może skorzystać każdy, kto doświadczył przemocy lub gróźb przemocy ze strony partnera. (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) W mediach społecznościowych publikowano komunikaty informujące, że pomimo pandemii COVID-19 ofiary mogą nadal korzystać z usług świadczonych przez odpowiednie służby. W ramach kampanii na rzecz spokoju rodzinnego (perherauhanjulistus.fi) zainicjowanej przez władze Helsinek utworzono jedną stronę internetową, na której zgromadzono szerokie spektrum podmiotów zajmujących się wspieraniem ofiar przemocy w rodzinie i niesieniem pomocy w innego rodzaju sytuacjach kryzysowych. Kampania była aktywnie promowana za pomocą spotów telewizyjnych.
2) Dobre praktyki w zakresie **organizacji wsparcia i ochrony**	Infolinię i schroniska uznaje się za usługi o kluczowym znaczeniu, dlatego też pozostają one dostępne przez całą dobę. Usługi te opracowano w taki sposób, by można je było skutecznie świadczyć w różnych sytuacjach (klienci objęci kwarantanną, klienci należący do grupy ryzyka, klienci zakażeni wirusem) w okresie pandemii COVID-19. Wiele schronisk jest w stanie przyjąć ofiary, które mogą być zakażone wirusem COVID-19 lub które znajdują się w grupie ryzyka; ponadto opracowano plan dotyczący sposobu korzystania z sieci schronisk na wypadek, gdyby ofiara została zmuszona do znalezienia innego schroniska. Podmiot zarządzający infolinią Nollalinja zapewnił odpowiednie przygotowanie pracowników infolinii. Pracownicy infolinii i sieci schronisk dysponują aktualną wiedzą (w formie bazy danych) na temat dostępności miejsc dla rodzin w schroniskach. Wszystkie metody pomocy zdalnej okazały się niezwykle przydatne w kontekście komunikowania się z klientami. Fińskie Stowarzyszenie Pomocy Ofiarom (RIKU) korzysta najczęściej z infolinii 116 006, usługi chatu (RIKUchat) i wideokonferencji. Ponadto niektórzy klienci wolą komunikować się za pośrednictwem

	poczty elektronicznej, ponieważ w takim przypadku nie muszą korzystać z usługi w sposób ciągły przez dłuższy czas, co pozwala im komunikować się w dogodnym dla nich momencie, np. gdy sprawca nie znajduje się w pobliżu. Wszystkie wymienione powyżej metody zdalnego świadczenia pomocy były wykorzystywane w RIKU jeszcze przed wybuchem pandemii.
3) **Inne dobre praktyki**	Fiński Instytut Zdrowia i Dobrostanu (THL) jest odpowiedzialny za organizowanie usług związanych ze schroniskami oraz usług świadczonych na rzecz ofiar przemocy w rodzinie w ramach infolinii Nollalinja. Podmioty odpowiedzialne za świadczenie usług związanych ze schroniskami oraz za prowadzenie infolinii Nollalinja na bieżąco gromadzą dane (ilościowe i jakościowe) na szczeblu krajowym. Opracowano wytyczne w zakresie dobrostanu i zdrowia w gminach w trakcie pandemii COVID-19. Zawierają one informacje na temat sposobu, w jaki gminy mogą uwzględnić potrzeby osób będących ofiarami przemocy w rodzinie. (https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/ajankohtaista/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistaminen-kunnassa-koronaepidemian-aikana?fbclid=IwAR2ljyEfIITUSDq9jcU8Ixcxut4hjh0OSxky_cStpbwrU1EvWCCvMiHFxE0) THL wydał zalecenia na szczeblu krajowym skierowane do wszystkich schronisk w Finlandii, aby zapewnić objęcie wsparciem ofiar, które potrzebują pomocy, pomimo pandemii COVID-19.

FRANCJA	**Dobre praktyki państw członkowskich**
1) **Dobre praktyki w zakresie komunikacji z ofiarami i składania zawiadomień o popełnieniu przestępstwa**	➢ **W odniesieniu do komunikowania się z ofiarami** Obecnie prowadzona jest kampania informacyjna dotycząca mechanizmów składania zawiadomień o popełnieniu przestępstwa i ochrony ofiar, która koncentruje się w szczególności na problematyce przemocy w rodzinie oraz przemocy skierowanej przeciwko małoletnim i określonym grupom takim jak osoby LGBT. Strony internetowe Ministerstwa Sprawiedliwości (http://www.justice.gouv.fr/ i https://www.justice.fr) biorą udział w tej kampanii – za ich pośrednictwem przekazuje się informacje na temat mechanizmów składania zawiadomień o popełnieniu przestępstwa[1] i mechanizmów ochrony[2] ofiar, a także informacje na temat sposobu funkcjonowania sądów w tym okresie[3]. Na szczeblu lokalnym stowarzyszenia udzielające wsparcia ofiarom przestępstw prowadziły również działania komunikacyjne w lokalnych mediach. ➢ **W odniesieniu do składania zawiadomień o popełnieniu przestępstwa** ✓ Ofiary mogą opuścić miejsce zamieszkania w celu złożenia zawiadomienia o popełnieniu przestępstwa pomimo wprowadzonych ograniczeń w przemieszczaniu się. ✓ Platformy internetowe umożliwiające składanie zawiadomień o popełnieniu przestępstwa działają pomimo kryzysu zdrowotnego, w szczególności jeżeli chodzi o przemoc seksualną i przemoc ze względu na płeć https://arretonslesviolences.gouv.fr/ (możliwość skorzystania z usługi chatu) lub cyberprzestępczość https://www.internet-signalement.gouv.fr/. ✓ Aplikację FLAG! uruchomiono pod koniec kwietnia: jest ona bezpłatną, anonimową platformą zgłoszeniową dostępną dla urządzeń z systemami Android i iOS, przeznaczoną dla ofiar i świadków przemocy fizycznej lub słownej skierowanej przeciwko osobom LGBT oraz przemocy w rodzinie, zwłaszcza jeżeli chodzi o pary osób LGBT.

[1] https://www.justice.fr/info-enfance-danger
[2] http://www.presse.justice.gouv.fr/communiques-de-presse-10095/communiques-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

	https://www.flagasso.com/application-flag.html ✓ Na szczeblu lokalnym ustanawiano niekiedy szczególne nowe mechanizmy: protokół „rzeczników", dzięki któremu zaufana osoba może – za zgodą ofiary – przekazać określone informacje na temat jej sytuacji wyspecjalizowanym ekspertom, którzy nawiążą kontakt z ofiarą, aby jej wysłuchać, towarzyszyć jej i udzielić jej porad http://www.ille-et-vilaine.gouv.fr/Actualites/Espace-presse/2020/Pas-de-confinement-pour-les-droits-des-femmes; możliwość zgłaszania przypadków przemocy w rodzinie do prokuratury drogą mailową lub poprzez wysłanie wiadomości za pośrednictwem serwisu Facebook http://www.ca-papeete.justice.fr/index.php?rubrique=68&article=33067. ✓ W okresie obowiązywania ograniczeń w przemieszczaniu się ofiary przemocy w rodzinie mogą zawiadomić policję i żandarmerię, wysyłając wiadomość tekstową na numer 114 (z reguły zastrzeżony dla osób niesłyszących i słabosłyszących). ✓ We współpracy z Naczelną Izbą Aptekarską opracowano protokół ostrzegawczy, dzięki któremu zarówno ofiary przemocy w rodzinie, jak i małoletni mogą zgłosić farmaceucie, że użyto wobec nich przemocy. Świadkowie również mogą zgłaszać farmaceutom przypadki przemocy w rodzinie lub niepokojące sytuacje, co pozwala powiadomić o nich policję https://www.interieur.gouv.fr/Actualites/Communiques/Engagement-des-pharmacies-pour-permettre-l-accueil-des-victimes-de-violences-intrafamiliales.
2) Dobre praktyki w zakresie **organizacji wsparcia i ochrony**	✓ Przeorganizowano infolinie przeznaczone do zgłaszania przypadków przemocy wobec kobiet (3919) i przypadków narażenia dzieci na ryzyko (119) lub usprawniono ich działanie, aby zagwarantować możliwość poradzenia sobie ze wzrostem liczby połączeń. Platforma udzielania wsparcia na rzecz ofiar (116006) również pozostaje dostępna. ✓ Lokalne stowarzyszenia udzielające wsparcia ofiarom dostosowały swoje metody działania, wykorzystując różne metody komunikowania się i przyjmując bardziej proaktywną postawę, jeżeli chodzi o nawiązywanie kontaktu z ofiarami. ✓ W okresie obowiązywania ograniczeń w przemieszczaniu się stowarzyszenia udzielające wsparcia ofiarom utworzyły punkty informacyjne i punkty wsparcia w galeriach handlowych zajmujące się przypadkami przemocy w rodzinie. https://www.egalite-femmes-hommes.gouv.fr/points-daccompagnement-dedies-aux-femmes-victimes-de-violences-conjugales/ ✓ W wytycznych dotyczących polityki prawnokarnej wydanych w kontekście kryzysu zdrowotnego potwierdzono

	priorytetowe znaczenie ścigania osób dopuszczających się przemocy w rodzinie oraz zapewnienia ich małżonkom i dzieciom odpowiedniej ochrony. Zawiadomienia o popełnieniu tego rodzaju przestępstw spotykają się z natychmiastową i stanowczą reakcją. Przebieg postępowania karnego dostosowano w taki sposób, aby zapewnić możliwość wydawania nakazów ochrony i zagwarantować utrzymanie już wydanych nakazów w mocy. http://www.justice.gouv.fr/art_pix/fiche_technique_ordonnance_de_protection_22_04_2020.pdf ✓ Na początku kwietnia uruchomiono platformę, w ramach której można uzyskać wskazówki dotyczące eksmisji partnerów dopuszczających się przemocy, dostępną pod adresem eviction@groupe-sos.org http://www.justice.gouv.fr/art_pix/Fiche_pratique_eviction_MJ_SDFE.pdf.
3) **Inne dobre praktyki**	✓ W kwietniu Krajowa Rada Adwokacka (Conseil national des barreaux) utworzyła platformę telefoniczną, aby odpowiadać na pytania zadawane przez specjalistów – w szczególności farmaceutów, lekarzy, funkcjonariuszy policji, żandarmów, przedstawicieli stowarzyszeń udzielających wsparcia itp. – sprawujących opiekę nad ofiarami przemocy w rodzinie w okresie obowiązywania ograniczeń w przemieszczaniu się. Przedmiotowa platforma zapewnia możliwość kierowania wniosków do właściwego miejscowo adwokata i uzyskania nakazu ochrony. Od dnia 11 kwietnia wspomniany numer jest dostępny przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. Ponadto szereg izb adwokackich prowadzi specjalną infolinię dla ofiar przemocy w rodzinie.

NIEMCY	**Dobre praktyki państw członkowskich**
1) **Dobre praktyki w zakresie komunikacji z ofiarami i składania zawiadomień o popełnieniu przestępstwa**	**<u>Kampania „Nie czujesz się bezpiecznie w domu?" prowadzona w supermarketach:</u>** Federalne Ministerstwo do spraw Rodziny, Osób Starszych, Kobiet i Młodzieży rozpoczęło niedawno ogólnokrajową kampanię w supermarketach w ramach inicjatywy „silniejsi niż przemoc". Celem kampanii jest przekazanie osobom doświadczającym przemocy w rodzinie oraz ich przyjaciołom i członkom ich rodzin informacji na temat dostępnej pomocy oraz służb udzielających wsparcia w tym zakresie. **<u>W ramach inicjatywy „silniejsi niż przemoc" rozpowszechnia się informacje na temat służb udzielających wsparcia:</u>** Na stronie internetowej inicjatywy #silniejsi niż przemoc (www.staerker-als-gewalt.de) prowadzonej przez Federalne Ministerstwo do spraw Rodziny, Osób Starszych, Kobiet i Młodzieży zgromadzono informacje na temat istniejących służb udzielających wsparcia kobietom i mężczyznom doświadczającym przemocy, a także przedstawiono praktyczne rozwiązania i opisano, w jaki sposób można uzyskać pomoc i wsparcie. Wspomniana strona internetowa dostarcza również aktualnych informacji na temat miejsc, w których można uzyskać pomoc i wsparcie w trakcie kryzysu związanego z COVID-19. Ogólne informacje na temat najważniejszych (kryzysowych) służb udzielających wsparcia wyświetlają się tuż po otwarciu strony internetowej. **<u>Dalsze prowadzenie krajowej infolinii poświęconej problematyce przemocy wobec kobiet dostępnej pod numerem 08000 116 016</u>** Krajowa infolinia „Przemoc wobec kobiet" finansowana ze środków Federalnego Ministerstwa do spraw Rodziny, Osób Starszych, Kobiet i Młodzieży pozostaje niezwykle ważną usługą w trakcie kryzysu związanego z COVID-19. Dzięki niej ofiary mogą uzyskać całodobowe wsparcie przez 365 dni w roku za pośrednictwem telefonu, chatu lub wiadomości e-mail. Ponad 80 wysoko wykwalifikowanych kobiet odpowiedzialnych za udzielanie wsparcia pomaga kobietom doświadczającym przemocy, osobom z ich otoczenia społecznego i ekspertom działającym w tym sektorze oraz udziela im porad. Wsparcia udziela się nieodpłatnie i anonimowo; ma ono ponadto poufny charakter i jest dostępne w 18 językach. Z uwagi na środki wprowadzone w związku z pandemią koronawirusa zespół odpowiedzialny za prowadzenie infolinii musi stawić czoła

	dodatkowym wyzwaniom. Wszystkie zainteresowane strony dokładają jednak wszelkich starań, aby zagwarantować dalszą dostępność tej usługi.
2) Dobre praktyki w zakresie **organizacji wsparcia i ochrony**	Informacje na temat dodatkowych środków wdrażanych przez niemiecki rząd federalny można uzyskać na stronie internetowej Rady Europy: https://www.coe.int/en/web/genderequality/promoting-and-protecting-women-s-rights.
3) **Inne dobre praktyki**	Należy podkreślić, że środki wprowadzone w trakcie pandemii COVID-19 – takie jak kwarantanna, samoizolacja i ograniczenie kontaktów personalnych – odcisnęły szczególnie silne piętno na ofiarach, które doznały traumy w rezultacie ataków terrorystycznych i ekstremistycznych, uwzględniając przestępstwa z nienawiści. W tym okresie takie osoby niejednokrotnie potrzebują specjalistycznego wsparcia psychologicznego bardziej niż kiedykolwiek indziej. Wiele procedur mających na celu zapewnienie pomocy finansowej, psychospołecznej i psychologicznej zostało jednak zawieszonych lub ich działanie uległo spowolnieniu. Na podstawie doświadczeń zgromadzonych w Niemczech stwierdzono, że ustanowienie punktów kontaktowych odpowiedzialnych za udzielanie ofiarom przestępstw praktycznego wsparcia i porad na szczeblu centralnym – takich jak komisarz rządu federalnego do spraw ofiar przestępstw terrorystycznych popełnionych na terytorium państwa i osób, które straciły bliskich w rezultacie takich przestępstw, oraz komisarze ds. ofiar działający w krajach związkowych („Länder”) – wiąże się z licznymi korzyściami. Takie wsparcie może obejmować odnalezienie osób wyznaczonych do kontaktów w organach publicznych, nawiązanie bezpośredniego kontaktu z instytucją odpowiedzialną za podnoszenie poziomu świadomości w kwestii potrzeb ofiar lub kierowanie ofiar do organizacji udzielających wsparcia na szczeblu lokalnym. Komisarz rządu federalnego prowadzi również infolinię dla osób dotkniętych niedawnymi atakami w Halle (Saale)/Landsbergu i Hanau, która ma na celu udzielanie tym osobom wsparcia psychologicznego.

WĘGRY	**Dobre praktyki państw członkowskich**
1) **Dobre praktyki w zakresie komunikacji z ofiarami i składania zawiadomień o popełnieniu przestępstwa**	W obecnej sytuacji kontakt z ofiarami nie przyjmuje z reguły formy przesłuchania. Z tego względu komunikację prowadzi się za pośrednictwem telefonu (całodobowa infolinia utworzona w celu udzielania ofiarom wsparcia), pocztą tradycyjną lub drogą elektroniczną (e-mail, Facebook). Ofiary mogą ponadto uzyskać bezpośrednią pomoc w fizycznych punktach wsparcia takich jak siedziby wszystkich służb udzielających wsparcia ofiarom przestępstw oraz centra wsparcia ofiar przyjmujące zainteresowanych bez konieczności uprzedniego zapisu.
2) Dobre praktyki w zakresie **organizacji wsparcia i ochrony**	W tym okresie ofiary same z siebie dążą do możliwie jak największego ograniczenia konieczności nawiązywania kontaktów osobistych. W tym celu w ramach węgierskiego programu wsparcia w sytuacjach nadzwyczajnych dopuszcza się możliwość wszczęcia postępowania służącego udzieleniu ofiarom pomocy drogą elektroniczną albo pocztą tradycyjną. Wszystkie zainteresowane osoby mogą zwrócić się o udzielenie im wsparcia emocjonalnego przez psychologów zatrudnionych w centrach wsparcia ofiar drogą telefoniczną. W tym miejscu warto podkreślić, że takiego wsparcia udziela się nie tylko ofiarom przestępstw, ponieważ w ramach przyjętego na Węgrzech programu przewidziano udzielanie pomocy emocjonalnej wszystkim osobom, które znalazły się w sytuacji kryzysowej.
3) **Inne dobre praktyki**	Jeżeli chodzi o ofiary przemocy w rodzinie, warto odnotować, że służba udzielająca wsparcia ofiarom, centra wsparcia ofiar i infolinia utworzona w celu udzielania ofiarom wsparcia stanowią element systemu sygnalizacyjnego/zgłoszeniowego – oznacza to, że w przypadku gdy wspomniane organy uzyskują informacje o przypadkach przemocy w rodzinie, przekazują je właściwym organom.

IRLANDIA	**Dobre praktyki państw członkowskich**
1) **Dobre praktyki w zakresie komunikacji z ofiarami i składania zawiadomień o popełnieniu przestępstwa**	Uruchomiono kampanię służącą podniesieniu poziomu świadomości, w ramach której emitowano spoty telewizyjne i radiowe, a także zamieszczano reklamy w mediach społecznościowych i innych mediach, aby poinformować ofiary przemocy w rodzinie, że pomimo pandemii COVID-19 mogą nadal korzystać z dostępnych środków wsparcia. Kampania uświadomi również sprawcom, że w trakcie obecnego kryzysu przemoc w rodzinie nadal będzie stanowiła kwestię o priorytetowym znaczeniu dla systemu sądownictwa cywilnego i karnego. Przedmiotowa kampania służąca podniesieniu poziomu świadomości jest realizowana we współpracy z organami państwa, z przedstawicielami społeczności oraz z organizacjami wolontariackimi działającymi w tym sektorze. Dodatkowe informacje na temat organizacji zaangażowanych w realizację tej inicjatywy oraz na temat służb udzielających wsparcia ofiarom można uzyskać na nowej stronie internetowej dostępnej pod adresem www.stillhere.ie.
2) Dobre praktyki w zakresie **organizacji wsparcia i ochrony**	W kontekście aktualnie obowiązujących ograniczeń wprowadzonych w związku z COVID-19 Departament Sprawiedliwości i Równości – we współpracy z organami wymiaru sprawiedliwości w sprawach karnych – opracował międzyagencyjny plan służący przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie w tym okresie. Departament prowadzi również kampanię służącą podniesieniu poziomu świadomości w kwestii przemocy w rodzinie w trakcie kryzysu związanego z COVID-19 wspólnie ze służbami udzielającymi wsparcia ofiarom w poszczególnych społecznościach i w sektorze wolontariackim.

	Organizacje działające w tym sektorze takie jak służby pierwszego kontaktu, schroniska i centra kryzysowe dla osób, które padły ofiarami zgwałcenia, otrzymały dodatkowe środki finansowe – środki te miały na celu wsparcie i rozszerzenie zakresu usług, jakie organizacje te świadczą przede wszystkim na rzecz ofiar przestępstw w ramach ich kontaktów z systemem sądownictwa karnego.
3) **Inne dobre praktyki**	An Garda Síochána – irlandzka policja – przystąpiła do realizacji „operacji Faoisimh", proaktywnej inicjatywy opracowanej w celu zapewnienia ofiarom przemocy w rodzinie odpowiedniego wsparcia i ochrony w czasie pandemii, obejmującej dalsze priorytetowe traktowanie zgłoszeń dotyczących przypadków przemocy w rodzinie oraz nawiązywanie kontaktów telefonicznych z ofiarami, które zgłosiły popełnienie przestępstwa przemocy domowej w przeszłości, przez funkcjonariuszy Gardaí. Irlandzka Rada Pomocy Prawnej traktuje sprawy dotyczące przemocy w rodzinie i opieki nad dziećmi priorytetowo – każde centrum prowadzi własną linię telefoniczną lub posiada własny adres e-mail dla ofiar poszukujących wsparcia; utworzono również infolinię dla osób doświadczających przemocy w rodzinie, dzięki której osoby te mogą szybko uzyskać poradę prawną oraz – w razie konieczności – skorzystać z usług pełnomocnika procesowego w postępowaniu sądowym. Ponieważ Służba Sądownicza traktuje sprawy dotyczące przemocy w rodzinie i opieki nad dziećmi priorytetowo, w każdym okręgu działa sąd rozpoznający wnioski o wydanie nakazu ochrony, tymczasowego nakazu opuszczenia mieszkania i zakazu zbliżania się do mieszkania z zastrzeżeniem dysponowania inną nieruchomością mieszkalną oraz nakazu natychmiastowego i bezwarunkowego opuszczenia mieszkania i zakazu zbliżania się do mieszkania. Tusla – agencja działająca na rzecz dzieci i rodziny – ustanowiła szereg praktycznych środków wspierających związanych z finansowaniem, wyszukiwaniem

	dodatkowych miejsc zakwaterowania oraz zapewnianiem dostępu do dodatkowych zasobów ICT.

WŁOCHY	**Dobre praktyki państw członkowskich**
1) **Dobre praktyki w zakresie komunikacji z ofiarami i składania zawiadomień o popełnieniu przestępstwa**	1) **Bezpłatna infolinia dostępna pod numerem 1522** prowadzona przez Kancelarię Prezesa Rady Ministrów – Departament Równych Szans; w ramach tej usługi dostępna jest również aplikacja (https://play.google.com/store/apps/details?id=it.telefonorosa.app1522&hl=it), przy czym osoby niemogące rozmawiać mogą skorzystać z funkcji chatu. 2) Policja zapewniła dostępność aplikacji „**YouPOL**" również w odniesieniu do przestępstw związanych z przemocą w rodzinie (**poliziadistato.it**).
2) Dobre praktyki w zakresie **organizacji wsparcia i ochrony**	1) Jeżeli chodzi o **działalność sądów**: zgodnie z art. 83 dekretu legislacyjnego nr 18/20 zawieszenie działalności sądów nie obejmuje m.in. postępowań w sprawach o wydanie nakazu ochrony przed przypadkami przemocy w rodzinie, jeżeli chodzi o prawo cywilne, ani postępowań w sprawach o zatwierdzenie nakazu zatrzymania i aresztowania, jeżeli chodzi o prawo karne. 2) Specjaliści z **policji pocztowej** (Krajowe Centrum Przeciwdziałania Przestępczości Informatycznej i Ochrony Infrastruktury Krytycznej: C.N.A.I.P.I.C.) pracują przez całą dobę, aby przeciwdziałać oszustwom internetowym i rozsyłaniu złośliwego oprogramowania umożliwiającego zdalne przejęcie kontroli nad komputerami osobistymi, chroniąc miliony Włochów, którzy świadczą pracę z domu i znacznie intensywniej korzystają z komputerów osobistych i smartfonów. 3) **Okólnik z dnia 21 marca 2020 r.**: Ministerstwo Spraw Wewnętrznych, działając w porozumieniu z Ministerstwem Równych Szans i Rodziny, zwróciło się do prefektów o znalezienie zakwaterowania – przy wykorzystaniu uprawnień przyznanych im na mocy **dekretu legislacyjnego nr 18 z dnia 17 marca 2020 r.** – w hotelach lub w innych budynkach dla kobiet będących ofiarami przemocy, które ze względów zdrowotnych nie są w stanie udać się do centrów ustanowionych w celu przeciwdziałania przemocy (https://www.interno.gov.it/it/notizie/donne-vittime-violenza-prefetture-campo-garantire-lospitalita); w kolejnym **okólniku z dnia 17 kwietnia 2020 r.** Ministerstwo Spraw Wewnętrznych zwróciło się o uruchomienie „punktu kontaktowego", z którym osoby zarządzające strukturami wyznaczonymi do przyjmowania ofiar przemocy mogłyby nawiązać bezpośredni kontakt, zarówno w celu zgłaszania wszelkich kluczowych kwestii związanych z przyjmowaniem ofiar, jak i w celu poprawy

	funkcjonalności nowych miejsc zakwaterowania w ramach stałej współpracy z organami na szczeblu gminy (https://www.interno.gov.it/sites/default/files/modulistica/covid_ii_circolare_vittime_violenza.pdf). 4) W dniu **2 kwietnia 2020 r.** Minister Równych Szans podpisał **dekret**, na mocy którego fundusz ustanowiony w celu przeciwdziałania przemocy zasilono kwotą 30 mln euro. Środek ten przyjęto z uwagi na kryzysową sytuację wywołaną pandemią COVID-19 – umożliwił on uwolnienie środków, które zostały już przydzielone regionom, w ramach procedury nadzwyczajnej. Zgodnie z przepisami dekretu kwotę 10 mln euro należy przeznaczyć głównie na wspieranie inicjatyw podejmowanych przez ośrodki zajmujące się przeciwdziałaniem przemocy i instytucje oferujące ofiarom możliwość skorzystania ze schronisk, aby poradzić sobie w nadzwyczajnej sytuacji wywołanej pandemią COVID-19. 5) Porozumienie między Ministerstwem Równych Szans a **Stowarzyszeniem Farmaceutów** dotyczące wywieszania w aptekach tabliczek informujących o możliwości skorzystania z bezpłatnego numeru 1522 oraz rozpowszechniania ulotek przypominających o opracowanej przez policję aplikacji „**YouPOL**”.
3) **Inne dobre praktyki**	1) **Sąd w Rzymie** zdecydował się na priorytetowe traktowanie postępowań karnych dotyczących przestępstw związanych z przemocą ze względu na płeć lub przemocą w rodzinie. 2) **Prokurator Trydentu** wydał zarządzenie, w którym wezwał funkcjonariuszy policji do zwracania szczególnej uwagi na przypadki przemocy w rodzinie, biorąc pod uwagę przedłużający się okres kohabitacji spowodowanej nadzwyczajną sytuacją związaną z COVID-19, oraz do pozostawania w gotowości do usuwania sprawców z domów. 3) **prokurator Tivoli** poinformował, że ofiary przemocy w rodzinie będą mogły skontaktować się z wyspecjalizowanym personelem zarówno drogą telefoniczną, jak i za pośrednictwem komputera osobistego, smartfona lub tabletu, na których zainstalowano program Skype.

NIDERLANDY	**Dobre praktyki państw członkowskich**
1) **Dobre praktyki w zakresie komunikacji z ofiarami i składania zawiadomień o popełnieniu przestępstwa**	- Ofiary przemocy w rodzinie mogą obecnie posłużyć się umownym hasłem („Masker 19”) w aptekach, aby zwrócić się o pomoc. Celem jest ułatwienie ofiarom zgłaszania przypadków przemocy w rodzinie w okresie, w którym trudniej jest im się schronić w bezpiecznym miejscu. Apteka zastosuje następnie dotychczasową procedurę przewidzianą dla przypadków przemocy w rodzinie. https://www.knmp.nl/actueel/nieuws/nieuws-2020/huiselijk-geweld-melden-bij-apotheek-via-codewoord - Uruchomiono specjalną kampanię prowadzoną w telewizji, radiu i mediach społecznościowych, której celem jest kierowanie osób – zarówno ofiar, jak i świadków – na rządową stronę internetową poświęconą problematyce przemocy w rodzinie (www.ikdoeietstegenhuiselijkgeweld.nl) oraz zachęcenie ich do dzwonienia pod numer telefonu Veilig Thuis (organizacji zajmującej się przemocą w rodzinie). - Aby ułatwić ofiarom zgłaszanie przypadków przemocy w rodzinie, zwłaszcza w sytuacji, w której sprawca pozostaje na stałe w domu, z organizacją zajmującą się przemocą w rodzinie (Veilig Thuis) można się obecnie kontaktować za pośrednictwem programu WhatsApp lub – w niektórych regionach – za pośrednictwem chatu. Funkcja chatu powinna stać się wkrótce dostępna w większej liczbie regionów. (https://veiligthuis.nl/contact/)
2) Dobre praktyki w zakresie **organizacji wsparcia i ochrony**	- Choć szkoły zamknięto do dnia 11 maja, dzieci pracowników o krytycznym znaczeniu i dzieci znajdujące się w trudnej sytuacji domowej (m.in. ze względu na przemoc w rodzinie) można było umieścić w specjalnych placówkach opieki dziennej prowadzonych w szkołach. - Krajowe służby udzielające wsparcia ofiarom (Slachtofferhulp Nederland) zwiększyły liczbę kontaktów nawiązywanych drogą cyfrową, podczas gdy ich pracownicy świadczyli pracę zdalną np. za pośrednictwem telefonu lub funkcji chatu. Usługi świadczone przez te służby pozostały w miarę możliwości niezmienione. (https://www.slachtofferhulp.nl/coronavirus-covid-19/)
3) **Inne dobre praktyki**	- Krajowa organizacja wspierająca ofiary przestępstw (Slachtofferhulp Nederland) utworzyła usługę służącą wspieraniu członków rodzin pacjentów zakażonych koronawirusem, którzy przebywają na oddziale intensywnej terapii. Dzięki tej usłudze członkowie rodzin

	takich pacjentów mogą otrzymać wsparcie emocjonalne, praktyczną pomoc i porady. (https://www.slachtofferhulp.nl/emotionele-hulp/ic-dienstverlening/)

PORTUGALIA	**Dobre praktyki państw członkowskich**
1) **Dobre praktyki w zakresie komunikacji z ofiarami i składania zawiadomień o popełnieniu przestępstwa**	Rząd portugalski przyjął środki służące zapewnieniu bezpieczeństwa ofiar przemocy w rodzinie i objęcia ich wsparciem, aby ochronić je przed zwiększonym ryzykiem przemocy w okresie obowiązywania ograniczeń w przemieszczaniu się, które są niezbędne do ograniczenia szerzenia się COVID-19. 1. Szerokie rozpowszechnianie informacji na temat służb udzielających wsparcia i infolinii, a także udzielanie porad w zakresie bezpieczeństwa i publikowanie komunikatów ostrzegawczych (https://www.cig.gov.pt/2020/05/covid-19-seguranca-isolamento/): • w mediach społecznościowych, telewizji, radiu i prasie prowadzona jest kampania #SegurançaEmIsolamento mająca na celu przypomnienie ofiarom, że zawsze mogą zwrócić się o pomoc, udzielenie im informacji na temat dostępnych służb udzielających wsparcia, a także wystąpienie do członków społeczności z apelem, aby pozostawali czujni i gotowi do niesienia pomocy oraz zgłaszania przypadków przemocy. Materiały związane z kampanią są również dostępne w różnych wersjach językowych oraz w języku migowym; • udostępnianie numerów telefonów kontaktowych do służb działających w poszczególnych okręgach i gminach; • udzielanie ofiarom przemocy w rodzinie porad dotyczących bezpieczeństwa w okresie obowiązywania ograniczeń w przemieszczaniu się; • zwrócenie sąsiadom uwagi na konieczność zachowania czujności i niesienia pomocy; • publikowanie i rozpowszechnianie powyższych informacji w miejscach publicznych we współpracy z przedsiębiorstwami zajmującymi się dystrybucją, podmiotami odpowiedzialnymi za transport publiczny, stacjami benzynowymi, aptekami, gminami itp. 2. Wzmacnianie i dywersyfikowanie kanałów, za pośrednictwem których ofiary mogą zwrócić się o pomoc: Wzmocnienie przeznaczonych dla ofiar kanałów informacyjnych oraz kanałów wykorzystywanych do udzielania wsparcia przez Komisję ds. Obywatelstwa i Równouprawnienia Płci (CIG): • krajowa infolinia – **800 202 148**. Infolinia ta jest

	bezpłatna i dostępna przez całą dobę; • udostępnienie nowego **adresu e-mail** violencia.covid@cig.gov.pt dla ofiar i specjalistów; • uruchomienie nowej linii **SMS 3060** przez Fundację Vodafone; linia ta jest bezpłatna i poufna – utworzono ją w celu zapewnienia ofiarom możliwości przesyłania pisemnych próśb o pomoc. Portugalia podejmuje działania na rzecz podniesienia poziomu świadomości w kwestiach związanych z cyberbezpieczeństwem oraz przeciwdziałania cyberprzestępczości. • Prokuratura opublikowała zaktualizowaną broszurę skierowaną do dzieci i młodzieży, która ma na celu propagowanie bezpiecznych sposobów korzystania z internetu – http://cibercrime.ministeriopublico.pt/pagina/tu-e-internet-nova-edicao. • Zarówno prokuratura, jak i policja opublikowały wytyczne i narzędzia Europolu dotyczące cyberbezpieczeństwa i przeciwdziałania cyberprzestępczości – http://cibercrime.ministeriopublico.pt/pagina/covid-19-global-online-safety-advice-parents oraz https://www.policiajudiciaria.pt/fichas-de-alerta-europol-o-novo-normal-pos-covid-19-guia-de-seguranca/. • Policja publikowała komunikaty ostrzegawcze skierowane do ogółu społeczeństwa, których celem było zwiększenie świadomości obywateli w kwestii zagrożeń dla cyberbezpieczeństwa i przestępstw przeciwko cyberbezpieczeństwu w kontekście kryzysu związanego z COVID-19 – https://www.policiajudiciaria.pt/alertas/.
2) Dobre praktyki w zakresie **organizacji wsparcia i ochrony**	Jeżeli chodzi o wspieranie ofiar przemocy w rodzinie: Zapewnienie sprawnego funkcjonowania struktur wsparcia ofiar i służb udzielających wsparcia ofiarom oraz ich wzmocnienie: • wszystkie usługi w zakresie udzielania ofiarom wsparcia i schronienia oraz transportowania ofiar świadczone za pośrednictwem krajowej sieci wsparcia ofiar przemocy w rodzinie uznaje się za usługi o kluczowym znaczeniu i utrzymuje się ich świadczenie; • zapewnienie wsparcia i wzmocnienie koordynacji

	w odniesieniu do krajowej sieci wsparcia ofiar przemocy w rodzinie przez Komisję ds. Obywatelstwa i Równouprawnienia Płci (CIG), która wydaje również zalecenia/udziela wyjaśnień w obecnej nadzwyczajnej sytuacji; • otwarcie dwóch nowych schronisk kryzysowych zdolnych pomieścić 100 osób; • ustalenie konkretnego trybu współpracy między Komisją ds. Obywatelstwa i Równouprawnienia Płci (CIG) a Krajowym Instytutem ds. Kryzysów Zdrowotnych (INEM), aby zapewnić możliwość odpowiedniego reagowania na przypadki potencjalnych zakażeń COVID-19 w ramach krajowej sieci wsparcia ofiar przemocy w rodzinie; • wszystkie służby działające w ramach krajowej sieci wsparcia ofiar przemocy w rodzinie przyjęły plany awaryjne (obejmujące wyznaczenie pomieszczeń do celów izolacji) oraz plany działania, w których przewidziano podjęcie pilnych działań takich jak: — utworzenie/wzmocnienie narzędzi komunikacji zdalnej/narzędzi wspierających takich jak narzędzia do połączeń wideo, narzędzia do wysyłania wiadomości SMS, Messenger, WhatsApp i poczta elektroniczna; — wzmocnienie usług świadczonych za pośrednictwem infolinii; — zapewnienie ściślejszego monitorowania wszystkich przypadków przemocy; — utworzenie zespołu odpowiedzialnego za odpowiadanie na pilne wnioski i reagowanie na pilne sytuacje; — udzielanie osobistego wsparcia w pilnych przypadkach przy wykorzystaniu zmieniających się zespołów; — prowadzenie ścisłej współpracy z innymi służbami i gminami w celu reagowania na pilne wnioski o udzielenie schronienia. • nawiązywanie partnerstw z szeregiem podmiotów i przedsiębiorstw w celu zapewnienia, by wszystkie służby działające w ramach krajowej sieci wsparcia ofiar przemocy w rodzinie nadal dysponowały dostępem do kluczowych dóbr i zasobów takich jak żywność, leki, produkty higieny osobistej, produkty czyszczące i sprzęt IT w obecnej sytuacji nadzwyczajnej.

3) **Inne dobre praktyki**	• Jeżeli chodzi o fundusze PT2020, decyzje w sprawie wypłaty środków – mające charakter środka nadzwyczajnego – będą podejmowane automatycznie po upływie 30 dni roboczych od dnia, w którym beneficjenci wystąpili z roszczeniem.

SŁOWACJA	**Dobre praktyki państw członkowskich**
1) **Dobre praktyki w zakresie komunikacji z ofiarami i składania zawiadomień o popełnieniu przestępstwa**	Centrum Koordynacyjno-Metodyczne ds. Przemocy ze względu na Płeć i Przemocy w Rodzinie (KMC) przygotowuje plakaty przeznaczone do rozwieszania w sklepach, które zawierają podstawowe informacje na temat problematyki przemocy w rodzinie oraz dane kontaktowe, np. numer infolinii dla kobiet, numer infolinii dla dzieci oraz numery innych infolinii działających całodobowo. Policja opracowuje aplikację „Pomáham chrániť", która pozwala złożyć zawiadomienie o popełnieniu przestępstwa za pośrednictwem aplikacji, bez konieczności wykonywania połączenia telefonicznego. Wspomniana aplikacja nie została jeszcze wprowadzona.
2) Dobre praktyki w zakresie **organizacji wsparcia i ochrony**	W ustawodawstwie słowackim nie przewidziano „centrów interwencyjnych" kontaktujących się z ofiarami po złożeniu zawiadomienia o popełnieniu przestępstwa. Jako przykład dobrej praktyki w tym obszarze można jednak wskazać działalność prowadzoną przez NGO – Centrum Slniečko w Nitrze. Slniečko zawarło umowę z Ministerstwem Spraw Wewnętrznych Republiki Słowackiej, tj. z regionalną dyrekcją służb policyjnych, na mocy której Slniečko może uzyskiwać dostęp do danych kontaktowych ofiar. Po zgłoszeniu przypadku przemocy w rodzinie i wydaleniu sprawcy z miejsca zamieszkania ofiary przez funkcjonariusza policji na okres 10 dni ofiara może wyrazić zgodę na udostępnienie swoich danych osobowych centrum Slniečko. Jeżeli ofiara wyrazi taką zgodę, centrum Slniečko może nawiązać z nią kontakt i zaoferować jej usługi wsparcia. Obecnie centrum Slniečko współpracuje z pozostałymi organami państwowymi na rzecz wprowadzenia tego modelu w innych okręgach i usprawnienia współpracy między organizacjami wspierającymi ofiary przestępstw a policją.
3) **Inne dobre praktyki**	Prezydent Republiki Słowackiej Zuzana Čaputová w kilku wystąpieniach publicznych odniosła się do problemu przemocy w rodzinie,

	zwracając uwagę na konieczność pomocy innym i zawiadamiania policji.

HISZPANIA	**Dobre praktyki państw członkowskich**
1) **Dobre praktyki w zakresie komunikacji z ofiarami i składania zawiadomień o popełnieniu przestępstwa**	**Przemoc ze względu na płeć wobec kobiet i małoletnich:** Ministerstwo Spraw Wewnętrznych wzmocniło ochronę kobiet będących ofiarami przemocy ze względu na płeć oraz pracowników służby zdrowia dzięki wprowadzeniu nowego „przycisku SOS" w aplikacji AlertCops: Linki: Alert COPS – przycisk SOS https://alertcops.ses.mir.es/mialertcops/#page-top
2) Dobre praktyki w zakresie **organizacji wsparcia i ochrony**	**Przemoc ze względu na płeć wobec kobiet i małoletnich**: ***Dekret królewski z mocą ustawy nr 12/2020 z dnia 31 marca w sprawie pilnych środków na rzecz ochrony ofiar przemocy ze względu na płeć i udzielania im pomocy*** Środki przyjęte przez rząd hiszpański w celu poradzenia sobie z kryzysem zdrowotnym wywołanym pandemią COVID-19 wywarły istotny wpływ na niektóre grupy szczególnie wrażliwych osób, które muszą zostać objęte ochroną przez rząd, takie jak kobiety i małoletni będący ofiarami przemocy ze względu na płeć – osoby te stanowią grupę osób szczególnie wrażliwych w warunkach odosobnienia w domu, ponieważ są zmuszone do przebywania w tym samym miejscu, w którym znajduje się osoba dopuszczająca się wobec nich przemocy, co naraża je na większe ryzyko: Link: https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2020-4209 ***Wytyczne dla kobiet będących ofiarami przemocy ze względu na płeć w sytuacji przymusowego przebywania w miejscu zamieszkania opracowane w odpowiedzi na ogłoszenie stanu wyjątkowego w związku z pandemią COVID-19*** – **Ministerstwo Równouprawnienia:** Link: https://violenciagenero.igualdad.gob.es/informacionUtil/covid19/GuiaVictimasVGCovid19.pdf **Przestępstwa z nienawiści:** W dniu 13 kwietnia 2020 r. hiszpańska Rada ds. Wyeliminowania Dyskryminacji Rasowej lub Etnicznej przyjęła zalecenie pt. „Unikanie postaw i dyskursów dyskryminacyjnych w kontekście obecnego kryzysu zdrowotnego, społecznego i gospodarczego": http://www.mitramiss.gob.es/oberaxe/ficheros/documentos/Recomen

	dacion-Consejo-COVID19.pdf
3) **Inne dobre praktyki**	**Ogólne wsparcie dla ofiar przestępstw:** Służby Ministerstwa Sprawiedliwości zajmujące się udzielaniem wsparcia ofiarom nieustannie udzielają ofiarom przestępstw wsparcia i pomocy w trakcie kryzysu związanego z COVID-19, zarówno w ramach kontaktów osobistych, jak i za pośrednictwem telefonu. Wszystkie informacje na temat tych służb zostały zawarte w poniższej broszurze dostępnej w języku angielskim: Biura Wsparcia na rzecz Ofiar – Ministerstwo Sprawiedliwości – HISZPANIA **Cyberprzestępczość:** Krajowy Instytut Cyberbezpieczeństwa (INCIBE) ma świadomość, że nałożenie środków izolacji na obywateli w celu powstrzymania rozprzestrzeniania się wirusa zaowocowało rozpoczęciem korzystania z nowych technologii zarówno na poziomie prywatnym, jak i na poziomie zawodowym. Dlatego też INCIBE uruchomił #CiberCOVID19, kampanię mającą na celu udzielenie pomocy potencjalnym ofiarom cyberprzestępstw, aby zwiększyć ich cyberbezpieczeństwo, dostarczając im odpowiednich porad i rozwiązań. Kampania #CiberCOVID19 koncentruje swój przekaz na trzech liniach tematycznych: • ochronie danych; • problematyce rozrywki i edukacji postrzeganej przez pryzmat cyberbezpieczeństwa; • wsparciu na rzecz cyberubezpieczeń w kontekście telepracy. Niezależnie od zapoznawania się z treściami zamieszczanymi w mediach społecznościowych i na stronach internetowych INCIBE ofiary cyberprzestępstw mogą również uzyskać pomoc, dzwoniąc pod numer 017 – jest to numer bezpłatnej i poufnej infolinii, której pracownicy rozstrzygną wszelkie wątpliwości i rozwiążą problemy związane z cyberbezpieczeństwem. Link: https://www.incibe.es/cibercovid19 **Wsparcie psychologiczne dla ogółu społeczeństwa (potencjalnych ofiar przestępstw):** W marcu Naczelna Rada Psychologii, we współpracy

	z Ministerstwem Zdrowia, wprowadziła usługę telefoniczną do celów udzielania wstępnej pomocy psychologicznej – usługa ta jest skierowana do wszystkich osób doświadczających trudności w związku z wprowadzeniem stanu wyjątkowego i kwarantanny z powodu pandemii COVID-19, bliskich osób zmarłych lub chorych oraz pracowników służby zdrowia i innych osób: Link: http://www.infocop.es/view_article.asp?id=8666&cat=44

Dofinansowanie w ramach programu „Sprawiedliwość" Unii Europejskiej