وزارة شؤون المرأة

دليل إجراءات العمل الموحّد لتنفيذ نظام التحويل الوطني للنساء المعنّفات رقم (28) لسنة 2022

((نسخة نهائية 30 تشرين ثاني 2025))

المقدمة؛

في إطار التزامها الثابت بدعم حقوق النساء وتعزيز منظومة الحماية متعددة القطاعات، تواصل وزارة شؤون المرأة الفلسطينية، بصفتها رئيساً للجنة الوطنية العليا لمناهضة العنف ضد المرأة ورئيساً للفريق الوطني لنظام التحويل، قيادة الجهود الوطنية نحو تطوير بيئة مستجيبة وآمنة للنساء ضحايا العنف القائم على أساس الجنس. وفي هذا السياق، يأتي تحديث دليل الإجراءات الموحدة لتقديم الخدمات للنساء المعنفات كاستحقاق وطني واستجابة مدروسة للمستجدات الراهنة والتحديات المتعددة الأبعاد التي تواجه مقدمي الخدمات في مختلف القطاعات: القطاع الاجتماعي، القطاع الصحي، قطاع العدالة، وإنفاذ القانون، لا سيما في ظل تصاعد الأزمات الممتدة، بما في ذلك حالات الطوارئ، والكوارث، وتفشي الأوبئة، وما يرافقها من تضييقات على الوصول الآمن والعادل للخدمات.

ويكتسب هذا التحديث أهمية مضاعفة في ظل استمرار العدوان الإسرائيلي وجرائمه بحق المواطنين والمواطنات، والتي طالت بشكل خاص النساء والفتيات، فضلاً عن القيود المركبة التي يفرضها الاحتلال على عمل مزودي الخدمات، وتقويضه المستمر لفرص وصول النساء الناجيات من العنف القائم على أساس الجنس، لمقدمي الخدمات هذه، مما استدعى إعداد دليل مرن، شامل، يواكب السياقات الطارئة والواقع المتحول، ويتصدي لهذه المعيقات.

لقد استندت عملية تحديث الدليل إلى النهج التشاركي مع كافة المكونات، الرسمية والأهلية، والاتساق الشامل مع المعايير الدولية الفضلى في الاستجابة للعنف القائم على أساس الجنس، كما استلهمت أبرز الدروس المستفادة من تجارب العمل الميداني محلياً ودولياً، بما يضمن توطين المبادئ الحقوقية، ومقتضيات العدالة الناجزة، ومناهج العمل المرتكزة على الناجية. وقد راعى التحديث التعديلات الجوهرية التي طرأت على منظومة حماية النساء المعنفات، من حيث القوانين والأنظمة والتعليمات الوطنية، والأدوات القطاعية وعبر القطاعية الجديدة، في انسجام تام مع الاستراتيجية الوطنية لمناهضة العنف ضد المرأة للاعوام: 2023–2030، ومتطلبات المرحلة المقبلة.

ويعكس الدليل المحدث توجهاً واضحاً نحو استثمار الرقمنة والفضاء الإلكتروني كوسائل داعمة لتعزيز الوصول والسرية والسرعة في تقديم الخدمات، إلى جانب دمج مفهوم التمكين، ولا سيما التمكين الاقتصادي، كأحد المحاور التكاملية في عملية التأهيل وإعادة الإدماج للناجيات من العنف القائم على أساس الجنس.

وإذ تؤكد وزارة شؤون المرأة، من خلال هذا الإصدار، على حرصها الدؤوب على تحسين جودة الخدمات المقدمة للنساء المعنفات، فإنها تؤمن بأن تطوير الكفايات، وتوحيد الإجراءات، وتعزيز التفاعل والتنسيق بين مقدمي الخدمات، يشكل مرتكزاً أساسياً في تنفيذ توجهات الحكومة التاسعة عشرة، وتجسيداً عملياً لالتزام دولة فلسطين تجاه القضاء على العنف القائم على أساس الجنس، وتعزيز المساواة بين الجنسين، والعدالة الاجتماعية، وحقوق الإنسان.

أ. منى الخليلي
وزيرة شؤون المرأة
رئيسة اللجنة الوطنية العليا لمناهضة العنف ضد المرأة

المنهجية

استناداً لولايتها ورئاستها للجنة الوطنية العليا لمناهضة العنف ضد المرأة، والفريق الوطني لنظام التحويل، عملت الوزارة على إعداد هذا الدليل وفقاً لنهج تشاركي يستثمر بالدروس المستفادة، والتجربة، والممارسات الفضلى المصحوبة بالأدلة حيث عُقدت لقاءات ثنائية وبؤرية متخصصة مع الجهات ذات العلاقة، كما نظمت ورشتي عمل وطنيتان مع الفريق الوطني المكلّف بتنفيذ نظام التحويل، وفعاليات متعددة بمشاركة واسعة من مقدمي الخدمات في الدوائر الحكومية والمنظمات الأهلية ومؤسسات المجتمع المدني ذات العلاقة.

الهدف من الدليل

يهدف هذا الدليل إلى تعزيز استجابة دولة فلسطين لحالات العنف ضد النساء من خلال تقديم إرشادات عملية لتفعيل نظام التحويل الوطني، وضمان وضوح أدوار مقدمي الخدمات والمعرفة الوثيقة بين جميع الشركاء ومقدمي الخدمات الأساسية في قطاعات الخدمات الاجتماعية، والصحة، والشرطة، والعدالة، والمحافظات، وغيرها من الدوائر الحكومية ومؤسسات المجتمع المدني، وبشكل أكثر تركيزاً يهدف الدليل إلى:

1. تحسين كفاءة تنفيذ نظام التحويل الوطني والرفع من كفاءة وجودة الخدمات المقدمة للمنتفعة.
2. توحيد الإجراءات في التعامل مع حالات العنف ضد المرأة، وتوضيح مسارات العمل الإجرائية لتقديم خدمات عالية الجودة.
3. ضمان الاستجابة الفاعلة المتكاملة لتقديم الخدمة للمنتفعات، بما في ذلك في حالات الطوارئ؛
4. تحسين التنسيق والتعاون بين الشركاء وفقاً للأدوار والمسؤوليات الخاصة بكل قطاع.
5. توضيح إجراءات التحويل الآمن، وضمان تقديم خدمات شاملة وسريعة وعالية الجودة على مدار الـ 24 ساعة.
6. تعزيز إدماج المعنفات الأكثر عرضة للخطر.
7. ضمان حماية النساء المعنفات.
8. تعزيز التنسيق بين المؤسسات الحكومية وغير الحكومية.

الفئات المشمولة بالخدمات التي ينظمها الدليل

1. كل امرأة تعرضت للعنف القائم على أساس الجنس أتمت سن الثامنة عشرة من عمرها.
2. كل فتاة أقل من عمر ثمانية عشر عاماً شريطة أن تكون متزوجة أو حامل سواء أكان الزواج قائماً أم لا.

ملاحظة: تتلقى الفتيات المعنفات في غير الأحوال المشار إليها أعلاه، وممن هن على خلاف مع القانون أو معرضات للخطر، الخدمات من قبل الجهة المختصة، وفقاً للتشريعات السارية.

توزيع الفصول والمحتوى:

يتناول الفصل الأول من دليل الإجراءات الإطار القانوني الناظم في دولة فلسطين، ويستعرض التشريعات والسياسات الحالية المتعلقة بإنهاء العنف ضد النساء والفتيات. أما الفصل الثاني، فيتناول المبادئ التوجيهية التي تعتمدها الإرشادات لمقدمي الخدمات الأساسيين في فلسطين، مع التركيز على نهج يرتكز على المنتفعة. ويغطي الفصل الثالث أدوار ومسؤوليات مقدمي الخدمات الأساسيين والثانويين، مبيناً الإجراءات العامة، ومن ثم تناول كل قطاع بشكل تفصيلي ومباشر.

بالإضافة إلى ما ورد في أحكام الفصل الأول من نظام التحويل الوطني رقم :(28) لسنة: (2022) تتضمن الملاحق المرفقة بهذا الدليل تعريفات مفيدة. بينما يحيل هذا الدليل نماذج تسجيل الحالات والإحالة وغيرها التي يتعين على مقدمي الخدمات استخدامها لضمان جودة التوثيق لحالة المعنفة، وأوجه تقديم الخدمات ذات الكفاءة للمنتفعة من قبل الشركاء الأساسيين والثانويين.

الفصل الأول

الإطار المرجعي لنظام التحويل الوطني، ودليل الإجراءات:

ألف- الإطار الدولي والإقليمي.

يأتي إعداد دليل إجراءات العمل الموحّد لتنفيذ نظام التحويل الوطني للنساء المعنّفات رقم (28) لسنة 2022، في إطار دعم الجهود المبذولة للارتقاء بجودة الخدمات المقدمة للنساء المعنفات وتعزيز التنسيق بين الشركاء لضمان حسن تنفيذ نظام التحويل الوطني ورفده بإجراءات تفصيلية، تواكب المستجدات والتطورات والمتغيرات، ضمن سياق أوسع من الجهود المعيارية والتنظيمية لمكافحة العنف ضد النساء والفتيات، وذلك انسجاماً مع المعايير الدولية والممارسات الفضلى، والتزاماً من دولة فلسطين بالمرجعيات الدولية التي هي طرفاً فيها، بما في ذلك:

1. الإعلان العالمي لحقوق الإنسان.
2. العهد الدولي للحقوق المدنية والسياسية.
3. العهد الدولي للحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.
4. اتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة، والتوصيات العامة الصادرة بموجبها.
5. اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.
6. الاعلان الدولي بشأن القضاء على العنف ضد المرأة.
7. إعلان ومنهاج عمل بيجين.
8. إعلان مسقط.
9. أهداف التنمية المستدامة.
10. أجندة المرأة والأمن والسلام: (قرار مجلس الامن الدولي رقم: (1325) والقرارات الملحقة به).
11. قرار المجلس الاقتصادي والاجتماعي بشأن حماية المرأة الفلسطينية.

علاوةً على ذلك، وضعت دولة فلسطين عدداً من المعايير الدنيا وأدلة إرشادية ذات الصلة، لمقدمي الخدمات الأساسية في مجال العنف ضد النساء والفتيات، وذلك من خلال التشريعات والسياسات الوطنية. ويُعرِض أدناه أبرز هذه الأطر بهدف دعم التنفيذ وتوفير آليات الرقابة.

باء-الإطار الوطني؛

على الرغم من الجهود التي تبذلها دولة فلسطين في سبيل تطوير بنيتها التشريعية الموحدة، إلا أنَّ الإطار القانوني الذي يحكم بعض القضايا لا يزال غير موحداً. فعلى سبيل المثال، يُطبق قانون العقوبات الأردني رقم (16) لعام 1960 وقانون الأحوال الشخصية الأردني رقم (61) لعام 1976 في الضفة الغربية، بينما يُطبق قانون العقوبات الصادر في عهد الانتداب البريطاني رقم (74) لعام 1936 وقانون حقوق العائلة المصري رقم (303) لعام 1954 في قطاع غزة.

ويُعدُ القانون الأساسي المعدل لسنة 2003، الإطار القانوني والدستوري الأعلى لدولة فلسطين، وينص في المادة (9) منه على أن "الفلسطينيون أمام القانون والقضاء سواء لا تمييز بينهم بسبب العرق أو الجنس أو اللون أو الدين أو الرأي السياسي أو الإعاقة". إلا أن تعقيد النظام القانوني القائم – حيث تُطبَّق قوانين قديمة أردنية في الضفة الغربية، وقوانين مصرية قديمة في غزة في حين يشكل الاحتلال الإسرائيلي الاستعماري وقيوده المفروضة على مقدمي الخدمات والنساء المعنفات عائقاً أمام حماية النساء المعنفات وتحقيق المساواة بين الجنسين. ولمعالجة الآثار المركبة ومتعددة الأبعاد لعنف الاحتلال المستمر تعمل دولة فلسطين على توحيد التشريعات من خلال "لجنة مواءمة التشريعات" ولجنة "الخطة التشريعية". ويشمل الإطار الوطني الآتي:

1. قانون الطفل الفلسطيني رقم (7) لسنة2004م وتعديلاته المعمول به، وعلى وجه الخصوص القرار بقانون رقم(43) لسنة(2022) : والذي جرمّ الاتجار بالأطفال أو استغلالهم جنسياً أو اقتصادياً.
2. قانون حقوق المعوقين الفلسطيني رقم (4) لسنة 1999م
3. قرار بقانون بشأن حماية الأحداث رقم (4) لسنة 2016م، وتعديلاته
4. التشريعات العقابية خاصة قرار بقانون رقم (29) بتعديل قانون العقوبات رقم (16) لسنة1960 المعمول به في المحافظات الشمالية وتعديلاته، وقرار بقانون رقم (30) لسنة 2023 بتعديل قانون العقوبات رقم (74) لسنة 1936 الساري في المحافظات الجنوبية، وقرار بقانون رقم (31) لسنة 2023 بتعديل قانون العقوبات الثوري لسنة 1979، حيث جرمت هذه التعديلات التعذيب وكافة أشكال المعاملة القاسية أو المهينة واللاإنسانية، واعتبرت أن ارتكاب هذه الأفعال استناداً للتميز القائم على أساس الجنس يعتبر ركناً من أركان الجريمة، وتشديد العقوبة.
5. قرار بقانون الجرائم الالكترونية رقم (10) لسنة 2018م وتعديلاته.
6. قرار مجلس الوزراء رقم 28 بشأن نظام التحويل الوطني للنساء المعنفات (2022)
7. قرار مجلس الوزراء رقم 366 بشأن تحسين أوجه حماية المرأة المعنفة لسنة:(2005)
8. قرار مجلس الوزراء بشأن تشكيل اللجنة الوطنية العليا لمناهضة العنف ضد المرأة لسنة: (2008) وتعديلاته، والقرارات اللاحقة المكملة له.
9. المرسوم الرئاسي رقم (19) بشأن المصادقة على اتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة لسنة 2009م.
10. قرار مجلس الوزراء رقم (9) بنظام مراكز حماية المرأة المعنفة لسنة2011

11. قرار المحكمة الدستورية العليا رقم (4) ورقم (5) لسنة2017م بشأن الاتفاقيات الدولية المصادق عليها من قبل الدولة لها أولوية على التشريعات الوطنية ما لم تتعارض مع بعض المحددات.
12. الاستراتيجية الوطنية لمناهضة العنف ضد المرأة: (2023 – 2030).
13. الاستراتيجية الوطنية عبر القطاعية لتعزيز المساواة بين الجنسين: (2025 – 2027).
14. الإطار الوطني للتمكين الاقتصادي "نحو اقتصاد فلسطيني جامع"
15. وثيقة حقوق المرأة الفلسطينية.
16. النظام الخاص بتقديم الخدمات للنساء والفتيات المعتمد من قبل وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين.
17. تشريعات الأحوال الشخصية للطوائف المسيحية المعتمدة لدى الدولة.

يعتبر نظام التحويل الوطني للنساء المعنفات رقم (28) لسنة 2023، إطاراً قانونياً موحداً ومرجعية أساسية لتقديم الخدمة للنساء المعنفات، ويُركز على أربع قطاعات رئيسية وهي: القطاع الصحي، القطاع الاجتماعي، قطاع العدالة وقطاع الأمن الشرطة، ويُلزم النظام مقدمي الخدمات بضمان سرعة الاستجابة أثناء تقديم الخدمة على مدار 24 ساعة وطيلة أيام الأسبوع وفي العطل الرسمية وفي أوقات الكوارث وحالات الطوارئ، وعدم تعريض سلامة المنتفعة للخطر، مع احترام ومراعاة الفروق الفردية بين الحالات خاصة النساء ذوات الإعاقة في جميع مسارات التحويل لتلقي الخدمة، كما يتضمن النظام نماذج مُوحّدة تُعدُّ جزءاً لا يتجزء منه، ويتوجب على مقدمي الخدمات استخدامها عند التعامل مع الحالات، ويكفل النظام المساءلة عن أي قصور من قبل مقدمي الخدمات وفقاً للتشريعات النافذة والهياكل الوظيفية المعتمدة.

الفصل الثاني

المبادئ التوجيهية لمقدمي الخدمات الأساسية أثناء التعامل مع حالات العنف

يجب على مقدمي الخدمات الالتزام التام بالقيم والمبادئ التوجيهية المعتمدة في تقديم الخدمات متعددة القطاعات وتُعد هذه المبادئ جزءاً لا يتجزء من معايير الحماية والإجراءات الواجبة والتي لا يجوز مخالفتها.

النهج المرتكز على المنتفعة

أهم المبادئ التي يجب على مقدمي الخدمات الأساسية الالتزام بها هي اعتماد نَهج يُركّز على المنتفعة، بهدف تمكينها ويضع هذا النهج حقوق واحتياجات ورغبات النساء والفتيات في صلب عملية تقديم الخدمات، ويستلزم ذلك مراعاة الاحتياجات المتعددة للمعنفات، والمخاطر المتنوعة التي قد يتعرضن لها، وتأثير القرارات والإجراءات المتخذة، وضمان ملاءمة الخدمات لظروف كل امرأة أو فتاة كل على حدى مع مراعاة الفروق الفرديةبينهن، وفي النهاية يجب أن تستجيب الخدمات لرغبة المنتفعة وتعطيها الأولوية استنادا إلى موافقتها الواعية ووفقاً لاحتياجاتها الفعلية[1]. والمعايير الرسمية المعتمدة بين المؤسسات، ويُطبّق هذا النهج عبر المبادئ الأساسية الآتية:

1. **السلامة:** تُعد سلامة وأمن المنتفعات وأطفالهن من الأولويات القصوى، ويحظر استغلال وضعهن واجتياجاتهن لأي سبب من الأسباب.
2. **السرية:** الحفاظ على جميع المعلومات المتعلقة بالمنتفعة بشكل أمن وعدم نشرها، ومقابلة المنتفعة في مكان أمن تتوفر فيه الخصوصية والسرية، ويجوز لمقدم الخدمة إعطاء المعلومات المتعلقة بالمنتفعة للجهات القضائية لغايات التقاضي

[1] هيئة الأمم المتحدة للمرأة وآخرون، 2015، الوحدة 1، ص 13، 2015، https://www.unwomen.org/sites/default/files/Headquarters/Attachments/Sections/Library/Publications/2015/Essential-Services-Package-Module-1-en.pdf

ولأغراض التحويل إلى المؤسسات، وللمنتفعات الحق في اختيار من يمكنه سماع قصتهن، ولا يجوز مشاركة أي معلومات تخصّهن إلا بعد الحصول على موافقتهن المُستنيرة.

3. **الاحترام:** يجب أن تستند جميع الإجراءات إلى احترام خيارات المنتفعة ورغباتها وحقوقها وكرامتها ويَكمن دور مقدمي الخدمات في تسهيل التعافي وتوفير الموارد اللازمة لذلك.
4. **الحياد وعدم التمييز:** يجب أن تتلقى المنتفعات معاملة عادلة ومتساوية بغض النظر عن أعمارهن، أو إعاقاتهن، أو معتقداتهن، أو جنسيتهن، أو انتماءاتهن العرقية، أو أي خصائص أخرى.
5. **التقبل:** يجب على مقدم الخدمة تقبّل المنتفعة واحترامها بشكل لائق، بغض النظر عن حالتها الصحية أو الجسدية أو النفسية، مع الامتناع عن استخدام أي تعبيرات أو إشارات تحقيريه، تهكمية، وإظهار التعاطف والاهتمام، والاستماع إليها بانتباه، وأخذ ما تقوله على محمل الجد، مع الانتباه إلى عدم اظهار أي من الايحاءات السلبية أو اظهار الازدراء أو التشكيك أو اللوم لما تقوله، وإعلامها أنه من حقها رفض العنف. وفي حالات الطوارئ يتوجب على مقدم الخدمة اظهار التعاطف مع حالة النزوح أو الحاجة للمساعدة، والتعبير الصريح عن رفض الاستغلال أو التحرش بكافة اشكاله .
6. **النزاهة**: الالتزام بالصدق والعدالة في جميع التعاملات والقرارات، مع كافة المنتفعات باختلاف حالتهن أو ظروفهن أو عوامل الهشاشة المحيطة بهن، من الإعاقة أو الفقر أو الوضع الاجتماعي أو السياسي مع ضمان عدم التحيز أو التلاعب بالمعلومات، ومع ابداء المزيد من الاهتمام في سياق حالات الطوارئ، والتبليغ للجهات المعنية عن أي خلل أو فجوة.
7. **الشفافية**: توفير المعلومات بشكل واضح وصريح لجميع الشركاء الأساسيين المعنيين، مع الأخذ بعين الاعتبار خصوصية الإجراءات القضائية وفقاً لقانون الإجراءات الجزائية المعمول به، وتبادل المعلومات حول مظاهر العنف والاستغلال خاصة في حالات الطوارئ للحد من استمرارهما أو تفاقم حدتهما.
8. **الإفصاح عن تضارب المصالح**: يتعين على مقدم الخدمة الانتباه لنمط العلاقات بين المنتفعة والمرافقين لها خلال طلب الخدمة، والتركيز على المنتفعات ذوات الإعاقة. وفي حالات الطوارئ يجب توخي الدقة والحذر، والتأكد من عدم وجود تضارب مصالح ما بين مقدمي الخدمات والمنتفعة خاصة ما يتعلق بخدمات المساعدات الإنسانية الاغاثية وخدمات الحماية.
9. **حظر الاستغلال الجنسي أو استخدام موازين القوى**: يحظر على مقدم الخدمة أن يأتي أيّ سلوك، أو فعلٍ، أو ممارسة يحمل في طياته بعداً فيه انتهاكاً أو جريمة ذات طابع جنسي بما في ذلك: إساءة، أو عنف، ابتزاز، استغلال، ذم أو تحقير، تحرش، أو إقصاء، أو إهانة، أو مساس بالحقوق، جلب منفعة، أو استعمال السلطة، أو وعد ووعيد. وعلى وجه الخصوص إذا كانت المتفعة فتاة وفقاً لأحكام هذا الدليل، أو من ذوات الإعاقة، أو أثناء حالة الطوارئ.
10. **كفالة إتاحة الوصول العادل إلى الخدمات لكافة المنتفعات**: وذلك من خلال توفير مقومات إتاحة الوصول بما يراعي الفروق الفردية بين المنتفعات، والمتمثلة بتوفير المواءمات اللازمة للوصول للخدمات وكفالة مواءمة الخدمات نفسها من حيث طبيعة تقديمها وإجراءاتها وآلياتها وتوفير الخدمات الداعمة عند الحاجة لها لتتناسب مع متطلبات كافة النساء من مختلف الفئات خاصة النساء ذوات الإعاقة والنساء غير المتعلمات والنساء كبيرات السن وغيرهن

المربع 1 :النهج المرتكز على المنتفعة والقانون الدولي لحقوق الإنسان

تَحث التوصيات العامة رقم (19، 30، 35) الصادرة عن اللجنة المعنية بالقضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة، الدول على اعتماد تدابير في مجالات الوقاية، والحماية، والملاحقة القضائية، و إنصاف الضحايا، ويتم تنفيذها وفقاً لنهج يُركّز على المنتفعة ويهدف إلتجنّب إعادة الإيذاء.

وتشير الممثلة الخاصة للأمين العام المعنية بالعنف الجنسي في حالات النزاع إلىأن النهج المرتكز على المنتفعة يُعد جزءاً من ولاية مكتبها.

يكرّر قرار مجلس الأمن رقم (2467) بشأن العنف الجنسي المرتبط بالنزاع ضمن أجندة المرأة والسلام والأمن التأكيد على ضرورة اعتماد" نهج مرتكز على المنتفعة "في تقديم الخدمات وفي التحقيقات بجر ائم العنف، بما يراعي" السلامة، والسرية، والمو افقة المستنيرة للمنتفعات." بحيث لا يتم اتخاذ اي اجراء دون علم وموافقة المنتفعة

11. النهج القائم على حقوق الإنسان

يتكامل النهج المرتكز على المنتفعة مع النهج القائم على حقوق الانسان، والذي يهدف إلى دعم المنتفعات في معرفة حقوقهن والمطالبة بها، ومساءلة ومحاسبة ومعاقبة مرتكبي جرائم العنف القائم على أساس الجنس. وبناءً عليه، يجب على مقدمي الخدمات العمل على:

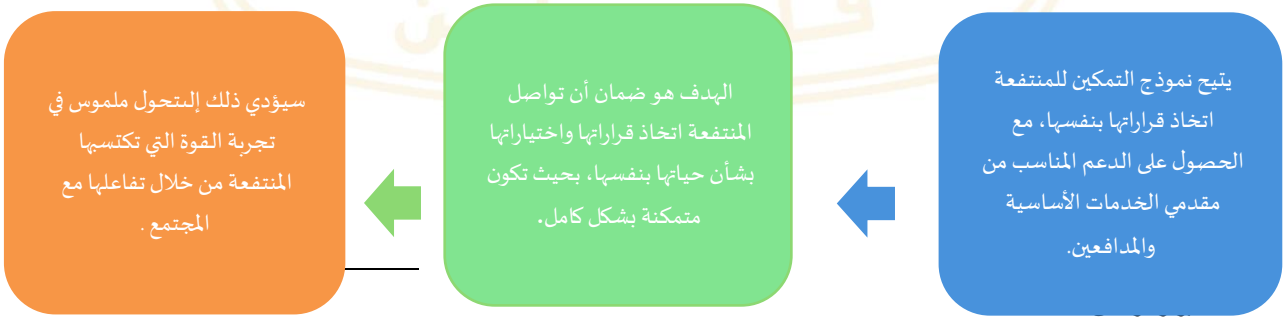
أ. تقوية قدرات النساء والفتيات المشمولات بأحكام هذا الدليل – المنتفعات – وتمكينهن من معرفة حقوقهن والمطالبة والمشاركة في صناعة القرارات التي تحدد مصيرهن وفقا لمبادئ حقوق الانسان.

ب. تمكين الجهات المسؤولة من الوفاء بالتزاماتها استجابة لمبادئ حقوق الانسان.

12. التمكين:

ومن بين أولويات مصلحة المنتفعة، يأتي ضمان تمكينها، والذي يُعرّف بأنه: "... عملية تراكمية تقوم فيها امرأة تفتقر إلى السلطة بتحديد هدف شخصي هادف نحو زيادة القوة والقدرة، وتتخذ خطوات لتحقيق هذا الهدف، وتُقيّم أثر هذه الخطوات، مستندة إلى إدراكها الذاتي الواعي المتطور، ومعرفتها، وكفاءتها المرتبطة بهذا الهدف"[2] (انظر الرسم البياني 1).

الرسم البياني 1: تجسيد التمكين



https://www.researchgate.net/publication/274867069_What_Is_Empowerment_Anyway_A_Model_for_Domestic_Violence_Practice_Research_and_Evaluation

13. عدم الإضرار

كما يجب على مقدمي الخدمات ضمان "عدم الإضرار"، من خلال التركيز على تحقيق أكبر قدر من الفائدة وتقليل الأثر السلبي المحتمل على المنتفعات قدر الإمكان، ويجب أن تُقدم جميع التدخلات بما يحقق مصلحة المنتفعة أولاً وأخيراً ويتطلب عدم الإضرار "تحديد الآثار أو المخاطر السلبية غير المقصودة (المحتملة والفعلية)، ووضع استراتيجيات للتخفيف منها."[3]

14. تقديم الخدمات للمنتفعات وفقاً لاحتياجاتهن دون استثناء (عدم ترك أحد خلف الركب)

يعمل مقدمي الخدمات الأساسية لضمان وصول الخدمات إلى المنتفعات، وعلى وجه الخصوص الأكثر تهميشاً أو إقصاءً أو تعرضاً للتمييز، ويعني ذلك أيضاً أن التدخلات يجب أن تتبنى نهجاً تقاطعياً في العمل مع المنتفعة، مع الإقرار بأن فئات مختلفة من النساء (مثل النساء ذوات الإعاقة، وكبيرات السن، النازحات، واللاجئات، وغيرهن) قد يواجهن أشكالاً متداخلة من التمييز وعدم المساواة، لذا ينبغي على مقدمي الخدمات الأساسية أن يكونوا واعين بهذه الديناميات وما يترتب عليها من آثار على النساء والفتيات المشمولات بأحكام هذا الدليل. كما يحتم عليهم ذلك ضرورة الإحاطة بكافة المتطلبات المختلفة التي قد تنتج عن وجود هذه العوامل المعززة للتمييز والإقصاء وذلك لضمان وصولهن للخدمات على أساس من المساواة مع كافة النساء من مختلف الفئات، وفق إجراءات واضحة وصريحة تكفل توفير هذه المتطلبات بشكل كامل مثل توفير الخدمات الداعمة للنساء ذوات الإعاقة وتوفير المواءمات الضرورية للوصول للخدمة ومواءمة آلية تقديمها أيضاً.

15. المساءلة

أ. تخضع كافة الجهات المشمولة بأحكام نظام التحويل الوطني، وهذا الدليل، لإجراءات المساءلة والمحاسبة عن أيّ تمييز أو إهمالٍ، أو تقصير، أو خطأ مهني بغض النظر عن درجة جسامته، وذلك استناداً للتشريعيات النافذة، والهياكل والأدوات التنظيمية المعتمدة (المساءلة التأديبية، والجزائية).

ت. تضمن الجهات المشمولة بأحكام هذا دليل فرص وصول المنتفعات إلىآليات الابلاغ، الإفصاح، والشكوى، التظلم، حولّ أيّ فعل يشكل خرقاً لأحكام هذا الدليل، والتشريعيات النافذة. مع وضع الفروق الفردية بين المنتفعات بعين الاعتبار وتوفير وسائل الشكوى/ الإبلاغ والتظام المواءمة لمتطلباتهن وتوفير الوسائل الميسرة من حيث القنوات المعتمدة ومن حيث الإعلان عنها أيضا. مع ضرورة رفع وعي المنتفعات والنساء والفتيات عموماً بالآليات هذه. وتوفير الحماية والمساعدة والدعم لتمكين المنتفعات من الوصول إلى العدالة.

16. الترابط وعدم قابلية الحقوق للتجزئة؛

أ. يلتزم مقدم الخدمة مراعاة تكامل الحقوق عند تقديم الخدمات للنساء المعنفات.

ب. يؤكد الدليل على أنّ جميع حقوق الإنسان متآزرة وغير قابلة للتجزئة، بمعنى أنه لا يمكن التمتع بحق معين أو بمجموعة واحدة من الحقوق بشكل كامل من دون المجموعة الأخرى.

ت. كما يشدد الدليل على أنّ جميع الحقوق متأصلة في كرامة كل إنسان، ولذلك تتمتع بوضع متساوٍ ولا يوجد أفضلية أو تراتبية بينها.

[3] https://www.spotlightinitiative.org/design-survivor-centred-programme

الفصل الثالث

أدواروامسؤوليات مقدمي الخدمات الأساسية

يعرض هذا الفصل الأدوار المطلوبة من المؤسسات مقدمي الخدمات في القطاعات الأساسية والشركاء الثانويين. كما يتناول هذا الفصل التنسيق بين الجهات الأساسية، وفقاً للأدوار والمسؤوليات المخصصة لكل قطاع كما هو منصوص عليه في نظام التحويل الوطني رقم (28) لسنة 2022. ويشمل أيضاً قسماً أساسياً حول إجراءات التنسيق والحماية التي يتبعها كل قطاع في حالات الطوارئ والأزمات، ويقدم الفصل في البداية توضيح وتعريف بمن هو مقدم الخدمة للمنتفعة من القطاعات المختلفة، ثم يبين الإجراءات التفصيلية الخاصة بجميع مقدمي الخدمات الأساسية: أ) التزامات مقدمي الخدمات، ب) الخطوات الواجب اتباعها من لحظة استقبال الحالة وتوثيق المعلومات الخاصة مروراً بتقديم العلاج، وعقد مؤتمر حالة، وإعداد خطة تدخل وصولاً إلى ما هو متعلق بنقل المنتفعة إن استدعى الأمر ذلك والإجراءات الخاصة بالقطاعات المختلفة (الصحة، الخدمات الاجتماعية، المحافظات، الشرطة والقضاء، المجتمع المدني، وزارة شؤون المرأة، والهيئة المستقلة لحقوق الإنسان.

الإجراءات العامة المشتركة بين جميع مقدمي الخدمات الأساسية؛

<u>ألف – التزامات مقدمي الخدمات</u>

يلتزم جميع مقدمي الخدمات الأساسية، حسب موقعهم وتخصصهم، مسؤولية تنفيذ الأحكام المنصوص عليها في نظام التحويل الوطني للنساء المعنفات رقم (28) لسنة 2022، مع مراعاة حالات الطوارئ، ويجب عليهم الالتزام الكامل:

1. توفير مكان آمن ومخصص لتقديم الخدمات الصحية أو الاجتماعية أو الشرطية أو القضائية، بما يضمن الخصوصية والأمان للمنتفعة.
2. توثيق المعلومات وفقا لمصدرها باستخدام نموذج معتمد يتوافق مع نماذج نظام التحويل، وتخزين المعلومات بطريقة مهنية وسرية، مع اتخاذ تدابير الأمان عند تبادل المعلومات مع القطاعات الشريكة.
3. يتم تبليغ مديرة الحالة بصفتها مكلفة بإدارة حالة العنف وهي بدورها تقوم بتبليغ إدارة حماية الأسرة والأحداث. وفي حال تعذر الوصول إلى مديرة الحالة في حالات الخطر يتم تبليغ إدارة حماية الأسرة والأحداث في الشرطة من خلال المستجيب الأول.
4. على جميع المؤسسات في القطاعات المتخلفة المعنية في تقديم الخدمات للمنتفعات سواء كانت مؤسسات رسمية أو مجتمع مدني تبادل وتعميم ونشر معلومات الاتصال والتواصل وتعميم رقم الهاتف المجاني لدى إدارة حماية الأسرة والأحداث (106#)، لتمكين التبليغ عن العنف في جميع الحالات والتنسيق والتعاون وعلى مدار 24 ساعة وبما يشمل حالات الكوارث وانتشار الأوبئة وحالات الطوارئ لأسباب سياسية وأمنية وغير ذلك.
5. في حال أدخلت المنتفعة إلى مركز الحماية تتولى وزارة التنمية الاجتماعية إدارة الحالة ودعوة الشركاء لمؤتمرات حالة من قبل مديرة الحالة لتقييم مستوى الخطورة ووضع خطة التدخل، وتعديلها وفقاً للتطورات.

ويلتزم المستجيب الأول (أول مؤسسة تتوجه إليها المنتفعة لطلب الخدمة) من القطاعات ذات العلاقة وبالإضافة إلى ما سبق القيام بما يلي:

1. توثيق جميع الإجراءات المتخذة مع المنتفعة وإرفاقها بملفها، مع مراعاة استخدام طريقة تسجيل مرمّزة تحافظ على الخصوصية والسرية. وتوثيق فيما إذا كانت المنتفعة من ذوات الإعاقة وتحديد واضح لنوع الإعاقة وما تحتاجه من ترتيبات تيسرية وخدمات داعمة خلال مسارات تقديم الخدمة لدى الجهات المختصة.
2. تبليغ إدارة حماية الأسرة والأحداث في حال كان هناك مؤشرات تدل على وجود خطورة على حياة المنتفعة، وفي حال كانت المنتفعة بحاجة إلى علاج التنسيق مع ضابط الاتصال وتحويلها إلى أقرب مركز صحي.
3. التنسيق مع وزارة التنمية الاجتماعية كونها الجهة المختصة في إدارة الحالة ومتابعتها لنقل المنتفعة إلى مكان أكثر أمناً أو إلى مركز صحي لتلقي العلاج أو نقلها من محافظة إلى أخرى أو إلى مركز حماية حاصل على رخصة معتمدة من الجهة الرسمية مع ضرورة التعامل مع حالات الطوارئ كظرف استثنائي يتطلب المزيد من التنسيق والتعاون لتحقيق الاستجابة السريعة، ومن الممكن في حال عدم تمكن المؤسسة الرسمية من تقديم الخدمة بسبب ظروف استثنائية التعاون مع شبكات الحماية أو منظمات المجتمع المدني أو مجموعات الدعم في منطقة سكن المنتفعة لتقيدم الخدمات العاجلة لها.
4. عند التحويل إلى مركز الحماية وأثناء وجود المنتفعة في المركز وبما يتعلق بتقديم الخدمات لها من القطاعات يتم ذلك بالتنسيق مع مديرة الحالة والتي بدورها تعمل بالتنسيق مع مديرة المركز.
5. عند وجود المنتفعة في مركز الحماية يكون تقديم الخدمة ينسجم مع ما ورد في نظام مراكز الحماية ويستند إلى نظام التحويل الوطني للنساء المعنفات.

باء - الإجراءات التفصيلية خطوة بخطوة

الخطوات أدناه تبين الإجراءات المتبعة على المستوى العام مع توضيح للدور الرئيسي الذي تقوم به مديرة الحالة، وإدارة حماية الأسرة والأحداث لدى الشرطة الفلسطينية. وتوفر الأطر ضمن هذا القسم مزيد من المعلومات والخيارات المتاحة الخاصة بكل خطوة وحسب طبيعة كل حالة عنف. ويشمل ذلك حالات تقديم الخدمة في فترة الطوارئ ويكون بالتنسيق ما بين الشركاء خاصة مديرة الحالة، ودور مجالس الهيئات المحلية وآليات التنسيق معها ودورها في تقديم خدمات عاجلة في حال عدم تمكن المؤسسة الرسمية من الوصول إلى المنتفعة.

الخطوة الأولى: الاستقبال وتوثيق المعلومات:

يستقبل المستجيب الأول المنتفعة، ويتم توثيق المعلومات وفقاً لمصدرها وباستخدام النماذج الموحدة المرفقة في نظام التحويل الوطني، وبما يتماشى مع المعايير المهنية المنصوص عليها في نظام التحويل الوطني

- **عند اكتشاف حالة عنف متوسط أو شديد أو مرتفع في أي من القطاعات يجب تبليغ إدارة حماية الأسرة والأحداث.**
- **تعمل إدارة حماية الأسرة والأحداث على تبليغ مديرة الحالة لدى وزارة التنمية الاجتماعية. والتنسيق معها أثناء مسار تقديم الخدمة.**
- **إذا تم اكتشاف الحالة في مركز صحي أو في المستشفى، يتم إبلاغ إدارة حماية الأسرة والأحداث**
- **ولضمان سرعة الاستجابة الاتصال على رقم الهاتف المجاني (#106) لدى إدارة حماية الأسرة والأحداث .**

الخطوة الثانية: تقديم العلاج

في حالات الخطر الذي يهدد حياة المنتفعة يتم التنسيق من قبل مديرة الحالة مع إدارة حماية الأسرة والأحداث، لتأمين الحماية أثناء نقل المنتفعة إلى المستشفى أو المركز الطبي. وفي حال تعذر نقل المنتفعة لأسباب تهدد حياتها وكانت المنتفعة في محافظة معينة يوجد بها مركز خدمات موحد أو توجهت المنتفعة مباشرة إلى مركز الخدمات الموحد، يتم النسيق مع ضابط الاتصال في المركز الصحي المناسب التابع لوزارة الصحة لتحويل الحالة لتلقي العلاج الطبي اللازم حسب مقتضى الحال. ويتم ذلك بوجود ومرافقة مديرة الحالة للمنتفعة.

بالتنسيق مع إدارة حماية الأسرة والأحداث ومديرة الحالة تعمل وزارة الصحة على استقبال المنتفعة وتقديم الخدمات الطبية اللازمة وفقا لطبيعة كل حالة على أن يتم توفير تأمين صحي للمنتفعات لتقديم العلاج المجاني

الخطوة الثالثة: مؤتمر الحالة الأولي

وفقاً لطبيعة واحتياجات كل حالة عنف ومستوى الخطورة، وبناء على ما ورد في نظام التحويل من تدخلات وإجراءات مخصصة للمؤسسات مقدمي الخدمات، تدعو مديرة الحالة الشركاء الأساسيين والمستجيبين الأوائل لعقد أول مؤتمر حالة للاستجابة الفورية، حيث تتم مناقشة تقييم الخطر الأولي الذي أعدته إدارة حماية الأسرة والأحداث.

الخطوة الر ابعة: خطة التدخل

1. بناء على نتائج مؤتمر الحالة وتقييم مستوى الخطورة، وتوعية المنتفعة حول حقوقها والخيارات التي تضمن سلامتها وحياتها والخدمات التي سيتم تقديمها لها، وبما يرعي مصلحتها الفضلى وحقها بالحياة وموافقتها يتم إعداد خطة التدخل.
2. كافة الخدمات التي تتضمنها خطة التدخل يتم التوافق عليها من قبل الشركاء وبعلم ومشاركة وموافقة المنتفعة.

الخطوة الخامسة: نقل المنتفعة إذا دعت الحاجة لذلك

1. تدعو مديرة الحالة الشركاء، بما في ذلك المستجيب الأول لعقد مؤتمر حالة وفقاً لمقتضى الحال أو في موقع وجود المنتفعة.
2. إذا لزم نقل المنتفعة إلى مكان آخر، تتولى مديرة الحالة ترتيب توفير وسيلة النقل، بينما تؤمن إدارة حماية الأسرة والأحداث الحماية اللازمة أثناء عملية النقل.
3. إذاتوجهت المنتفعة مباشرة إلى مركز الحماية وطلبت الحماية، يتوجب على إدارة المركز استقبالها واتخاذ التدابير اللازمة.
4. عند وجود المنتفعة في مركز الخدمات الموحد يجب توفير كافة متطلبات الصحة الشخصية ومقومات الحياة من طعام ومياه وملابس وغير ذلك من الاحتياجات الضرورية بالتنسيق مع مديرة الحالة والجهات المختصة.
5. لا يتعبر مركز الخدمات الموحد مكان دائم لإيواء المنتفعة بل لتوفير الاستجابة السريعة لتقديم الخدمات المستعجلة.
6. إذا قرر الشركاء الأساسيين إعادة المنتفعة إلى أسرتها بناءً على نتائج مؤتمر إعادة الدمج، يتم الحصول على التعهدات اللازمة من خلال المحافظة إذا كان انعقاد المؤتمر بطلب من المحافظة أو في مقرها، مع التأكيد في هذا الصدد على وجوب أن يكون تقرير مؤتمر إعادة الدمج ممهوراً بإمضاء ممثلي كافة المؤسسات المشاركين في مؤتمر إعادة الدمج، ويوضح أي تحفظ من قبل المؤسسات التي شاركت فيه.

لا يجوز وتحت طائلة المسؤولية القانونية تزويد أي جهة بالمعلومات المتعلقة بالمنتفعة إلا للجهات القضائية ولغايات التقاضي، ولأغراض التحويل إلى المؤسسات لتقديم الخدمة، وأي تسريب للمعلومات تكون سبب في مساءلة ومحاسبة مقدم الخدمة.

في حال تعذر تنفيذ الإجراءات وتقديم الخدمات بالظروف الاعتيادية، على الشركاء القيام بما يلي:

1. إذا كانت المنتفعة من ذوات الإعاقة وطلبت الحماية يجب على مقدمي الخدمات كل وفق اختصاصه ولما ورد في نظام التحويل وأحكام هذا الدليل العمل على توفير الخدمات الداعمة والترتيبات التيسيرية الضرورية بشكل مباشر أو من خلال التواصل مع المؤسسات التي تقدم هذه الخدمات أو التواصل مع الخبراء المختصين في هذا المجال (خبراء التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة/ مترجمي/ات لغة الإشارة.
2. يجب على إدارة حماية الأسرة والأحداث إبلاغ النيابة العامة بالحالات الخطرة وفقًا لقانون الإجراءات الجزائية.
3. في الحالات الخطرة المنصوص عليها في نظام التحويل، يجب على مقدمي الخدمات الأساسية اتخاذ تدابير وقائية والحفاظ على حالة المنتفعة لتجنب ضياع الأدلة الفنية.
4. تتخذ النيابة العامة إجراءات مستعجلة لتكليف الخبراء والطبيب الشرعي لإجراء الفحوصات اللازمة.
5. في حالات الاعتداء الجنسي يتوجب على مقدمي الخدمات الصحية تقديم العلاج الطبي اللازم خاصة لمنع الحمل وانتقال الأمراض المنقولة جنسيًا والأوبئة فور وصول المنتفعة وفقاً للبروتوكول الرسمي المعتمد.
6. في حالات الطوارئ، على جميع الشركاء اتخاذ تدابير بديلة إضافية إذا تعذّر على مقدمي الخدمات الأساسيين التحرك، وذلك من خلال التنسيق والتعاون بين القطاعات، كلُ حسب تخصصه المهني، لضمان تقديم الرعاية الواجبة للمنتفعة في جميع الحالات .كما يمكن تنفيذ تدابير بديلة، مثل التواصل مع شبكات الحماية أو مجموعات الدعم أو أحد أعضاء الهيئات المحلية لتوفير استجابة سريعة وفورية وضمان أمن وسلامة المنتفعة.
7. يتم تقديم الخدمة بالتنسيق ما بين الشركاء خاصة مديرة الحالة وفقاً لمقتضى الحال والتطورات.

مزيد من التوضيح لأدواروومسؤوليات مقدمي الخدمات؛

الاهتمام البالغ بما تقوله المنتفعة، دون مقاطعة، مع استخدام لغة جسد داعمة. وذلك لبناء جسور الثقة، وخطة التدخل.	**الإصغاء والاستماع الجيدين.**	**التواصل الفعال، والتوثيق الفوري لكل ما لوحظ وما قيل، وفقاً للنماذج المعتمدة.**
1.. إحرص على توفير مكان آمن للمقابلة 2. يجب أن يكون المكان مواءماً وسهل الوصول لكافة النساء بما فيهن النساء ذوات الإعاقة 3. وفر الخدمات الداعمة اللازمة مثل مترجمي الإشارة وأخصائي التواصل والوسائل الميسرة في التواصل 4. لا تعتمد أبدا على الأهل في التواصل مع المنتفعة أو الفتاة خاصة ذات الإعاقة بل وفر لها سبل الدعم لتتمكن من التواصل معك باستقلالية وخصوصية 5.. استخدم الأسئلة المفتوحة لتشجيعها على التعبير بحرية مثلاً "هل يمكنك أن تخبريني أكثر؟" 6.. استخدم بعض الطرق البديلة مثل الرسم والكتابة والصور التعبيرية لتسهيل التواصل والتعبير 7. يمكنك إعادة طرح السؤال إن لم تتمكن من فهم الإجابة من المنتفعة	التحضير للجلسة وطرح الأسئلة المفتوحة يتوجب توفير كافة المتطلبات التي تكفل الخصوصية والسرية ومراعاة وضع المنتفعة الصحي والنفسي	
1. استخدم نبرة صوت هادئة، نظرة مطمئنة، وضعية جلوس مريحة وغير مهدِّدة 2. وجه تواصلك للمنتفعة من خلال النظر لها والجلوس بمقابلها ولا	التواصل غير اللفظي الإيجابي	

توجه نظرك لمقدم الخدمة الداعمة فقط إذا كانت المنتفعة تحتاج وجوده		
تفهّم مشاعرها وعدم الحكم عليها أو لومها أو إزدرائها	التعاطف والاحترام	**بناء الثقة**
وضح لها أن المعلومات تبقى سرية إلا في حالات الخطر ولغايات تقديم الخدمة ولغايات التقاضي	تأكيد السريةوالخصوصية والأمان	
1. السماح لها بتحديد ما تريد الحديث عنه 2.. أعط الوقت الكافي وامنح المنتفعة المزيد من الوقت عند الحاجة لذلك، عليك أن تعرف أن النساء ذوات الإعاقة قد يحتجن وقتا أطول نظرا للحاجة للخدمات الداعمة وغيرها من العوامل فضع ذلك بعين الاعتبار	منح السيطرة للمنتفعة، والمساحة الكافية من الوقت.	
تحديد ما إذا كانت في خطر فوري وحدد إجراءات الحماية	تقدير درجة الخطر	**التقييم والتحليل**
حصر احتياجاتها الصحية، النفسية، القانونية، والاجتماعية. ولا تنس ضرورة فحص مؤشرات وجود الإعاقة وما يتعلق بها من متطلبات واحتياجات	تحديد الاحتياجات	
1. تحويلها إلى الجهة المناسبة لتلقي الخدمة (طبية، اجتماعية، قانونية، حماية) بعد موافقتها 2. تأكد من توفير الخدمة الداعمة/ المواءمة/ والدعم الضروري لوصول المنتفعة للخدمات التي تحتاجها.	التحويل إلى المؤسسة المناسبة لتلقي الخدمات التي هي بحاجة إليها	
ضبط ردود الفعل الشخصية أثناء سماع التفاصيل الصادمة	التحكم بالعواطف	**الانضباط المهني**

التعامل مع كل حالة حسب وضعها وخلفيتها.	المرونة والتكيّف	
تجنّب أي مواقف ناتجة عن معتقدات أو آراء شخصية	الوعي بالتحيّزات	
مراجعة النقاط الأساسية والخطوات المتفق عليها	تلخيص ما تم	**إنهاء الجلسة والمتابعة**
طمأنتها بأن المساعدة لا تنتهي بانتهاء الجلسة	تأكيد الدعم المستمر	
إعطاؤها أرقام المساعدة، الشرطة، مديرة الحالة، المراكز، والدعم القانوني أو النفسي	تزويدها بالمعلومات	

جيم – الإجراءات المتبعة في القطاعات المختلفة؛

يوفر هذا الجزء الإجراءات المقترحة لكل من القطاعات الصحية، الخدمات الاجتماعية، المحافظات، الشرطة والقضاء، المجتمع المدني، وزارة شؤون المرأة والهيئة المستقلة لحقوق الإنسان. ويتوفر ضمن كل صفحة الإجراءات الخاصة بكل قطاع عدد من العناوين الفرعية والمعلومات الإضافية. حيث يتضمن إجراءات عامة ضمن القطاع والإجراءات الواجب اتباعها خلال أوضاع الطوارئ وبعض المعلومات والملاحظات الهامة.

حالات الطوارئ

الظروف الاستثنائية :مثل حالات الطوارئ، وانتشار الأوبئة، أو عدم قدرة القطاع الصحي على تقديم الخدمات ولكن أيضا في الواقع الفلسطيني ممكن أن تتضمن الأوضاع التي يفرضها الاحتلال معيقات أمام تقديم الخدمة والحد من حرية الحركة.

أولًا: القطاع الصحي

يتولى القطاع الصحي توفير الكوادر الصحية المؤهلة للاستجابة السريعة والمهنية لاحتياجات النساء المعنفات جميعا دون تمييز، وتشمل مقدمي الخدمات (الطبيب/ة، الممرض/ة، القابلة، الاخصائي الاجتماعي/ة أو النفسي) في مراكز الرعاية الأولية والثانوية أو أي من المراكز التابعة لوزارة الصحة ممن تلقوا التدريب اللازم وفق خطة وطنية للتدريب، أو مراكز أو مؤسسات صحية غير حكومية، وضابط الاتصال في المركز الصحي (المستشفيات، مديريات الصحة، مراكز علاج الادمان، مراكز الطوارئ.) الذي يتولى التنسيق وإدارة تقديم الخدمات الصحية للمنتفعة في وزارة الصحة ومع القطاعات الشريكة) وبما نصت عليه أحكام نظام التحويل الوطني؛ وفقا للإجراءات التالية :

1. تقديم الخدمات؛ على مقدم الخدمة الصحية في جميع الحالات الطبيعية وحالات الطوارئ الالتزام بالتقصي وتوثيق مؤشرات العنف والبيانات المتعلقة بالمعنفة ضمن المرصد الوطني للعنف، مع الحفاظ على سرية وخصوصية المعلومات.
2. ضباط الاتصال في وزارة الصحة والمديريات المختلفة، لديهم معلومات عن مقدمي الخدمات وشبكات الحماية والمجموعات المساندة وأسماء شخصيات من الهيئات المحلية المتفق عليها، ورقم الخط المساعد (106#) في حماية الأسرة والأحداث /الشرطة. وهذه الجهات لديها معلومات اتصال وتواصل مع ضابط الاتصال لدى القطاع الصحي

3. يلتزم مقدمي الخدمات الصحية في حال الكشف عن حالات العنف المتوسط والخطر وشديدة الخطورة بتبليغ إدارة حماية الأسرة والأحداث فورا .

4. تعبئة النماذج الخاصة بحالات العنف، بالتوافق مع نماذج نظام التحويل الوطني، مع توثيق كافة البيانات الصحية وإجراءات العمل وحفظها بالملف، وتعبئة المعلومات على مرصد العنف / النظام الالكتروني الخاص برصد العنف.

6- يتعين على مقدمي الخدمات في المؤسسات المختصة وشبكات الحماية توزيع نشرات بشكل استباقي توضح حقوق النساء في أي تدخل من المساعدات برفض الابتزاز والاستغلال الجنسي ،وفي حال وقع ذلك، الإبلاغ للجهات المعنية.

الإجراءات العامة في جميع الأوقات	الإجراءات الخاصة في حالات الطوارئ
إجراءات التدخل الأولية/إذاحضرت المنتفعة مباشرة إلىالقطاع الصحي	
إذاحضرت المنتفعة لتلقي الخدمات الصحية على مقدم/ة الخدمة الصحية القيام بالآتي: 1. أن يكون متنبه لأي سلوك أو ممارسة أو مؤشر تدل على تصرف غير طبيعي للمرأة أو إذاكانت مرافقة لابنتها أو لامرأة أخرى وغيرهما من المرافقين. 2. في حال كانت المنتفعة ذات إعاقة يجب تحديد نوع الإعاقة والتنسيق مع مديرة الحالة لتوفير الخدمات الداعمة (خبراء التواصل/ مترجمي لغة الإشارة) 3. الفحص والتقصي لاكتشاف مؤشرات العنف، وتعبئة نوذج التقصي عن العنف المعتمد والمرفق مع نظام التحويل الوطني للنساء المعنفات. 4. في حال ظهر لدى مقدم الخدمة مؤشرات دالة عن تعرض المنتفعة لعنف متوسط أو مرتفع او شديد الخطورة يجب عليه تبليغ إدارة حماية الأسرة والأحداث. 5. توجيه السؤال عن سبب الأذى أو الإصابة أو المشكلة الصحية أو عند وجود سلوكيات أو علامات دالة عل العنف، سواء كانت جسدية أم نفسية. 6. تعبئة النماذج الصحية والتاريخ المرضي، بحيث تتضمن أسئلة تقصي عن العنف/ والحالة الاجتماعية. 7. إذاتبين عدم وجود عنف على المنتفعة يتم تقديم العلاج اللازم، ويوثق ذلك في ملف طبي خاص بها. 8. إذا وجدت مؤشرات عنف يتم تبليغ ضابط الاتصال بالصحة.	1. في الحالات الاستثنائية والطوارئ والأوبئة وعدم قدرة القطاع الصحي الحكومي على تقديم الخدمات الصحية، وعدم تمكن إدارة حماية الأسرة والأحداث من الوصول إلىالمنتفعة يجب الاستعانة بالبدائل المتوفرة داخل المنطقة على سبيل المثال؛ 2. في القرى والبلدات أن يتم الاستعانة بالقابلات القانونيات أو طبيب خاص في المنطقة لتقديم خدمة سريعة ووقائية. 3. في حال تقدمت المنتفعة إلى العيادة ولديها احتياجات شخصية، يتم التواصل مع مديرة الحالة أو المؤسسات الأهلية أو الهيئات المحلية في المنطقة لتوفير الاحتياجات الخاصة لها (ملابس، أدوية). 4. في حال عدم تمكن سيارات الإسعاف التابعة للقطاع الصحي الحكومي من الوصول لنقل المنتفعة، يتوجب التواصل مع أي من المؤسسات الصحية الخاصة أو الأهلية للقيام بنقلها إلىالأقرب مركز أو عيادة صحية أو مستشفى. 5. يتعين على القطاع الصحي توفير حقائب اسعافية طبية في المراكز الصحية النائية، تحتوي على الأدوية الخاصة بمنع الحمل في حالات الاعتداء الجنسي والوقاية من الأمراض المنقولة جنسياً.

9. في حالة العنف المتوسط أو الشديد أو المرتفع يقوم ضابط الاتصال في المركز الصحي في مكان تواجد المنتفعة بتبليغ فرع إدارة حماية الاسرة والأحداث	6. توفير الأدوية اللازمة خاصة ما يتعلق بالأمراض النفسية والمزمنة والوبائية والمنقولة جنسيا حسب سياسة وزارة الصحة بخصوص صرف الأدوية
في حال أفصحت المنتفعة عن تعرضها للعنف؛ على مقدم/ة الخدمة اتباع الإجراءات التالية:	
الإجراءات العامة في جميع الأوقات	**في حالات الطوارئ والأزمات**
1. يتوجب على مقدم الخدمة الصحية في حال أفصحت المنتفعة عن عنف شديد أو متوسط أو اعتداء جنسي، أن يبلغ ضابط الاتصال في المركز الصحي أو المستشفى. 2. الالتزام بالإجراءات العامة المنصوص عليها سابقا. 3. تبليغ إدارة حماية الأسرة والأحداث لتوفير الحماية اللازمة. 4. تزويد المنتفعة بتقرير طبي يشرح حالتها الصحية والسبب ولحظة وصولها إلىالمركز أو المستشفى. 5. إذاكان القطاع الصحي المستجيب الأول، يتوجب عليهم حضور مؤتمر الحالة وفقاً للبروتوكول المعمول به. 6. يشارك ممثل وزارة الصحة في مؤتمر الحالة في إعداد خطة التدخل للمعنفة، وفي حال توجب استكمال العلاج الصحي العام أو الصحة النفسية، يتولى ضابط الاتصال التنسيق لتقديم الخدمات الطبية بما يخدم المصلحة الفضلى للمعنفة 7. في حال تم نقلها إلى أحد المراكز الصحية أو المستشفى لاستكمال العلاج، يتوجب على مقدمي الخدمات الصحية وضعها في غرفةمنفردة وأمنة لضمان الحماية والسرية والخصوصية الواجبة ومنع الوصم.	1. في حال اكتشاف حالة عنف شديدة الخطورة، في أي من المراكز الصحية أو المستشفى، يجب أن يتم تبليغ ضابط الاتصال ليعمل على تبليغ إدارة حماية الأسرة والأحداث **2. في حال تعذرذلك يتعين اتخاذ إجراء استثنائي يتضمن ما يلي:** أ. إبلاغ شرطة حماية الأسرة التي تقوم بدورها بالتنسيق مع رئيس أو أحد أعضاء الهيئات المحلية أو شبكات الحماية أو المجموعات المساندة، الموثوقين، بوجود حالة عنف شديد في المركز الصحي، لتوفير الحماية والمكان الامن بشكل مؤقت حتى يتم اتخاذ الإجراءات اللازمة من قبل المؤسسة الرسمية المختصة بما يشمل نقل المنتفعة إلى مكان آمن. ويكون ذلك بالتنسيق مع مديرة الحالة. ب. اتباع البروتكولات المنصوص عليها سابقاً حول الوقاية من الأمراض الوبائية أو المنقولة جنسيا. ت. تعمل وزارة الصحة على توفير متطلبات تنفيذ ذلك.
في حال وجود مؤشرات عنف بسيط ظاهرة عليها، ولكنها رفضت الإفصاح يتوجب على مقدم/ة الخدمة الصحية القيام بالآتي:	
الإجراء في الظروف الطبيعية:	**الإجراء في حالات الطوارئ:**
1. تبليغ ضابط الاتصال لمتابعة الإجراءات اللازمة وتزويدها بالمعلومات المتوفرة لديهم حول الحالة. 2. تبليغ إدارة حماية الأسرة والأحداث. **3.** على مقدم الخدمة الصحية احترام قرارها.	1. تبليغ ضابط الاتصال. 2. تبليغ إدارة حماية الأسرة والأحداث. 3. تقديم الدعم النفسي والتوعية والمشورة اللازمة بالطرق الميسرة وبما يراعي الفروق الفردية بين المنتفعات.

4. اتباع الإجراءات المعتمدة للاستعانة بالأخصائي الاجتماعي والنفسي في المؤسسة الصحية أو أقرب مؤسسة صحية تابعة لوزارة الصحة لتقديم الخدمة اللازمة. **5.** توعية المنتفعة وإعلامها بخطوات العلاج اللازمة وأثرها على صحتها. **6.** تقديم المعلومات للمنتفعة والخدمات الداعمة والترتيبات التيسرية بطرق ميسرة تراعي الفروق الفردية في حال كانت المنتفعة من ذوات الإعاقة. من خلال الاستعانة بالشركاء ذوي الاختصاص. **7.** تزويد المنتفعة بعناوين مقدمي الخدمات والشركاء التي يمكنها اللجوء إليهم. **8.** في حال عودتها لتلقي خدمات صحية، يتوجب مراقبة ومتابعة وضعها بدقة، وفي حال ظهور أي من العلامات أو مؤشرات العنف يجب إبلاغ ضابط الاتصال. **9.** إذاكانت المنتفعة من الفئات الأكثر هشاشة أو النساء ذوات الإعاقة، يتوجب توفير التدابير التيسيرية اللازمة، لضمان تقديم خدمات وفقا للحاجة. **10.** التنسيق والتعاون مع المؤسسات الأهلية المختصة لشراء الخدمات الطبية غير المتوفرة. في حال تم توفير تأمين صحي بواسطة وزارة التنمية الاجتماعية.	4. تقديم العلاج اللازم. 5. توثيق المؤشرات الظاهرة للعنف مثل الإصابات الجسدية أو أي علامات أخرى، ومراعاة عدم الضغط على المنتفعة للإفصاح عن التفاصيل. هذه التوثيقات تعتبر جزءاً من العمل الطبي وتساعد في تقديم الدعم إذا قررت الضحية الإفصاح لاحقاً. 6. يجب على مقدم الخدمة الشرح لها والتوضيح بأهمية العلاج وإجراءات الفحوصات الطبية اللازمة. 7. الاستعانة بمرشدة اجتماعية أو نفسية من ضمن قوائم الأسماء المعلومة لديهم مسبقاً، لمساعدة المنتفعة واقناعها لتلقي الخدمة الصحية
في حالات الكشف عن درجة خطورة (متوسطة، أو شديدة، أو مرتفعة) وعليها علامات اضطراب نفسي، لكناها ترفض الخدمة	
الإجراء في الظروف الطبيعية: 1. إعلام ضابط الاتصال المتواجد في المركز الصحي أو المستشفى. 2. تبليغ إدارة حماية الأسرة والأحداث لتقوم بتبليغ مديرة الحالة واتخاذ الترتيبات اللازمة بالتنسيق مع الشركاء الأساسيين. 3. احترام حق المنتفعة في تقرير المصير بما لا يتعارض مع حقها في الحياة. 4. تزويد المنتفعة بالمعلومات اللازمة والخيارات المتوفرة وإعلامها بالخطوات اللازم اتخاذها بخصوص واقعها.	**الإجراء في حالات الطوارئ:** 1. إعلام ضابط الاتصال وإدارة حماية الأسرة والأحداث 2. تزويد مديرة الحالة في منطقة سكن المنتفعة أو اخصائية اجتماعية معروفة، بالمعلومات لضمان توفير الاستجابة السريعة لها. 3. في حال تعذر وجود مديرة الحالة أو الأخصائية الاجتماعية، وكانت المعنفة في مكان يصعب الوصول إليها من قبل المؤسسة الرسمية المختصة، يتوجب إبلاغ رئيس أو أحد أعضاء الهيئة المحلية أو أحد أعضاء شبكة الحماية أو المجموعات الداعمة

5. توفير خدمات نفسية وطبية بالسرعة الممكنة للمنتفعة. 6. إعداد تقرير طبي عن الوضع الصحي للمنتفعة ومؤشرات العنف. 7. تزويد المنتفعة والشركاء الأساسيين بالتقارير والوثائق والمعلومات اللازمة. 8. حضور مؤتمرات الحالة. 9. تولي مهام المتابعة الصحية والنفسية للمنتفعة.	المعلومة سابقاً أو إذاكانت في المخيم يتوجب تبليغ رئيس اللجنة الشعبية للتنسيق مع الأدارة المختصة في وكالة غوث وتشغيل اللاجئين لتقديم الخدمة وفقا للأنظمة المعتمدة لدى الوكالة. 4. ممكن الاستعانة بأطباء موجودين في مكان وجود المنتفعة لتقديم العلاج الطبي الطارئ إذا لزم الأمر.
إجراءات التدخل الصحي للمعنفة الحامل ضمن العلاقة الزوجية الرسمية:	
1. تبليغ ضابط الاتصال 2. تبليغ إدارة حماية الأسرة والأحداث 3. إعلام المنتفعة بكافة الإجراءات المتبعة والخطوات التي سيتم اتخاذها خلال تقديم الخدمة وفقا لطبيعة الحالة بالطرق الميسرة والمواءمة. 4. تقديم كافة الخدمات الصحية العلاجية والنفسية اللازمة وتقديم المشورة والإرشاد. 5. الأخذ بعين الاعتبار رغبة المنتفعة أو محاولتها لإجهاض نفسها كمؤشر خطورة. 6. توثيق كل حالة وفقاً للآليات والنماذج المعتمدة لدى وزارة الصحة. 7. تقييم الحالة الصحية للمرأة الحامل فوراً، والاستعانة بأخصائي الأمراض النسائية والتوليد لتقييم الوضع الصحي لها وللجنين. 8. معالجة الإصابات الناتجة عن العنف ومراقبة حالة الجنين. في حالة وجود علامات طارئة، مثل المخاض المبكر أو التسمم الحملي، يجب متابعة الحالة بدقة وادخالها للمستشفى للمراقبة الصحية. 9. يتوجب إرفاق ملف كامل بجميع الوثائق والتقارير الطبية ونتائج الفحوصات وتسليمها لمديرة الحالة.	1. تقديم العلاج الطبي اللازم وفقاً لمقتضى الحال 2. إذا تعذر وجود المؤسسات الرسمية المختصة ولضمان المساعدة العاجلة يتوجب ابلاغ إدارة حماية الاسرة والأحداث التي بدورها تقوم بالاتصال والتنسيق بأحد الجهات التالية لتوفير الحماية المؤقتةوالمكان الآمن: أ. رئيس المجلس البلدي أو المجلس القروي أو أحد أفراد مجموعات الدعم المساندة إن وجدت بالموقع. ب. إحالة المنتفعة إلىمراكز الرعاية النفسية والاجتماعية أو المستشفيات، تعطى الأولوية توفير الخدمة بغض النظر عن الجهة مجتمع مدني أو حكومي. ت. في حال تعذر تنفيذ الإجراءات السابقة، يتم التواصل مع الهيئات الصحية الدولية مثل أطباء بلا حدود، أو أطباء العالم، أو المؤسسات الصحية الأهلية المتواجدة في المنطقة، لتوفير الخدمات والاستجابة السريعة.
إجراءات الحماية في القطاع الصحي عند تعرض المنتفعة لاعتداء جنسي	
1. تبليغ ضابط الاتصال 2. تبليغ إدارة حماية الأسرة والأحداث	**في قضايا الاعتداء الجنسي في حالات الطوارئ:** 1. إبلاغ إدارة حماية الأسرة والأحداث 2. إبلاغ ضابط الاتصال

3. توفير الخدمات الداعمة وطرق التواصل الميسرة للنساء ذوات الإعاقة في كافة مراحل تقديم الخدمة 4. إجراء كافة الفحوصات الطبية والمخبرية الوقائية المتعلقة بالأمراض النافذة والمعدية، على وجه السرعة كخطوة أولى قبل اتخاذ أي إجراء. 5. اتخاذ الإجراءات المعتمدة للحفاظ على الأدلة الفنية اللازمة لإثبات وقوع العنف خلال عملية إجراء الفحوصات. 6. توثيق البيانات المتعلقة بالحالة وحفظها بشكل آمن على النظام الالكتروني لمرصد العنف. 7. تقديم العلاج اللازم لمنع حدوث حمل أو الإصابة بأمراض وبائية أو سارية. وخدمات الصحة النفسية، حسب البروتوكول الطبي المعتمد. 8. إعداد تقرير طبي تفصيلي عن حالة المنتفعة حسب النماذج المعتمدة لدى وزارة الصحة. 9. توفير الخدمات الطبية المجانية حسب بطاقة التأمين الصحي واللأنظمة الرسمية المعتمدة. 10. تبادل المعلومات مع الشركاء الرئيسيين في إدارة الحالة بما يخدم مسار الحماية.	3. إجراء الفحوصات الطبية للأمراض المنقولة جنسياً، والأوبئة، بما لا يتعارض مع الحفاظ على الأدلة الفنية. 4. الحفاظ على الخصوصية وسرية المعلومات وحفظها بطريقة أمنة. 5. إذا تعذر الوصول إلمراكز صحي رسمي، يتم البحث عن مؤسسة صحية خاصة معتمدة أو هيئة دولية لإجراء المعالجة الطبية اللازمة. 6. توفير الخدمات الداعمة وطرق التواصل الميسرة بالطرق والبدائل المتاحة للنساء ذوات الإعاقة في كافة مراحل تقديم الخدمة 7. سؤال المنتفعة عن مصادر الدعم، ومصادر الخطر وإعلامها بالتوجهات وتوعيتها بشأن حقوقها وآليات حمايتها خاصة حقها في الحياة. 8. إعداد تقرير طبي عن حالتها الصحية وفقاً للنماذج المعتمدة من وزارة الصحة أو المؤسسة التي قدمت الخدمات لها. 9. عند تعذر الإجراءات المذكورة للحفاظ على الدليل الفني، التوجه لأقرب مستشفى أو مركز طبي أو لجنة طبية تعمل في حالات الطوارئ وإعلامهم حول طبيعة العنف لاتخاذ الإجراء اللازم.

ثانيا: قطاع الخدمات الاجتماعية

تتولى وزارة التنمية الاجتماعية دوراً رئيساً في تقديم الخدمة للمنتفعة كونها المسؤولة عن إدارة الحالة، والتنسيق والتعاون مع الشركاء الأساسيين والثانويين لتقديم الخدمات المختلفة بما فيها خدمات الحماية داخل المراكز المختصة، وهي الجهة المكلفة بمتابعة الرعاية اللاحقة ما بعد تقديم الخدمة واعادة اندماج المنتفعة في أسرتها.

الإجراءات العامة في جميع الأوقات	الإجراءات الخاصة في حالات الطوارئ
مسار التدخل الأولي/ لجوء المنتفعة مباشرة إلى وزارة التنمية الاجتماعية	
1. تلتزم مديرة الحالة باستقبال جميع حالات العنف دون تمييز. سواء حضرت مباشرة أو تم تحويلها من القطاعات الشريكة الثانوية أو الرئيسية، أو المؤسسات القاعدية.	1. في حال تعذر توفير الاستجابة السريعة عبر القطاعات الرسمية على مقدم الخدمة التواصل مع رئيس أو أحد أعضاء مجالس الهيئات المحلية أو أحد أعضاء المجموعات المساندة أو شبكات الحماية.

2. تعمل مديرة الحالة على التنسيق مع مرشدة الدمج والإعاقة وتبادل المعلومات بينهما في حال كانت المنتفعة ذات إعاقة أو في حال وجود أطفال ذوي إعاقة سواء كانوا مرافقين لها أو تركتهم في المنزل لتقديم الخدمات اللازمة في جميع مراحل تقديم الخدمات للمنتفعة ولأطفالها والإجراءات المتعلقة بها.
3. تقوم مديرة الحالة بمتابعة القضايا عبر وسائل التواصل المختلفة والمعتمدة خاصة في اوقات الليل والعطل الرسمية والاسبوعي.
4. يتم التنسيق مع الشركاء الأساسيين لتقييم مستوى الخطورة، ووضع خطة تدخل فيما يتعلق بالنساء اللواتي أنهينّ مدة المحكومية. أو في حال تم الافراج عنهن. وكن معرضات للخطر، ويتم التنسيق لهذه الغاية مع مرشدة السجون، ومديرة الحالة والشركاء الأساسيين لتقييم مستوى الخطورة ووضع خطة التدخل أو المتابعة.
5. في حال تم ايواء المنتفعة في مركز الحماية بعد خروجها من مركز الإصلاح والتأهيل يتم التنسيق مع إدارة حماية الأسرة والأحداث لتوفير الحماية أثناء نقلها من وإلى سرايا النيابة العامة أو المحكمة للمثول أمام الجهة القضائية.
6. تلتزم مديرة الحالة بتوفير المساحة الآمنة للمعنفة، وطمأنتها وتهيئتها.
7. تقوم مديرة الحالة بالبدء بمرحلة التقصي وجمع البيانات لإعداد تقرير وتقييم اجتماعي مفصل.
8. إعلام الشركاء الأساسيين بالتقييمات اللاحقة، ومشاركتهم بالتقارير المحدثة.
9. تعبئة النماذج الخاصة بحالات العنف.
10. إبلاغ إدارة حماية الأسرة والأحداث، والمحافظة.
11. تدعو مديرة الحالة لعقد مؤتمر حالة يضم الشركاء الأساسيين، والمستجيب الأول.

2. في حال عدم توفر مجموعات مساندة أو شبكات حماية يتم التواصل مع رئيس الهيئة المحلية أو أحد الأعضاء من الذين لديهم القدرة على توفير الحماية الأولية لإخراجها من دائرة الخطر.

3. يتوجب التعامل مع المنتفعة باحترام وخصوصية.

4. التحقق من وجود مصادر الدعم داخل بيئتها الاجتماعية، وسبل الحماية المتوفرة من وجهة نظر المنتفعة.
5. التنسيق مع اللجان الفاعلة في المنطقة أو الهياكل الاجتماعية والمؤسسية المشهود لها بالحفاظ على السلم الأهلي في منطقة تواجد المنتفعة للحد من دائرة الخطر وتوفيرالاستجابة السريعة والحماية الواجبة.
6. في حال وجود حاجة مادية أو إغاثية، على مقدم الخدمة تزويدها بأسماء المراكز التي تقدم هذا النوع من الخدمات، والمتابعة معها للتأكد من حصولها على الخدمة.
7. تزويد المنتفعة برقم هاتف الخط المساعد (106#) لدى إدارة حماية الأسرة والأحداث للتواصل معهم وقت الحاجة.
8. في حال توفرت إمكانية وصول مديرة الحالة يتم الالتزام بالإجراءات المعتمدة في الأوضاع العادية.
9. إذا تعذر الوصول إلى أي من المؤسسات الرسمية يتوجب البحث عن إطار اجتماعي أو اسرة بديلة لتوفير الحماية الواجبة للمعنفة.
10. توجيه نداء استغاثة أو تقديم بلاغ عبر الخط المساعد التابع لإدارة حماية الأسرة والأحداث
11.. الاتصال بمؤسسات المجتمع المدني المتخصصة وتقديم بلاغ حول وجود حالة عنف شديد الخطورة
12. يتوجب على مديرة الحالة أو حماية الأسرة والأحداث الاتصال برئيس الهيئة المحلية أو أحد أعضائها أو مجموعات مساندة أو عضو في اللجنة الشعبية لتوفير مكان أمن للمرأة المنتفعة.
13. نقلها إلى مكان أمن سواء لدى أسرة بديلة أو مكان تتوفر فيه سبل الحماية لحين القدرة على نقلها خارج المنطقة.

12. إذا كانت المنتفعة بحاجة إلى إسعاف أولي أو فحوصات طبية، تتولى مديرة الحالة مهمة نقلها ومرافقتها إلى المراكز الصحية لتلقي العلاج الطبي، بالتنسيق مع إدارة حماية الأسرة والأحداث لتولي مهمة الحماية.
13. في حال تبين تعرض المنتفعة إلى عنف دون وجود تهديد على الحياة، يتم إعداد خطة تدخل بناءً على نتائج التقييم الاجتماعي وتقييم مستوى الخطورة، مع متابعة تنفيذها من قبل مديرة الحالة.
14. تستكمل مديرة الحالة الإجراءات اللازمة والمقرة وفقا للخطة، وتشمل توفير الدعم النفسي والاجتماعي والخدمات الطبية، والإرشاد القانوني والمساعدات المالية والعينية.
15. إذاكانت المنتفعة بحاجة إلى مأوى أو وسائل دعم ومساندة أو تمكين اقتصادي، فعلى مديرة الحالة ادماج ذلك في برنامج وخطة الرعاية اللاحقة ليتم توفيرها سواء من قبل وزارة التنمية الاجتماعية أو بالشراكة مع القطاعات الأخرى.

إجراءات الحماية للنساء المعنفات التي تم تحويلها من إحدى جهات التحويل - الرئيسية أو الثانوية:

1. استقبال الحالة، في مكان أمن لضمان الخصوصية والسرية. وتوفير الخدمات الداعمة والترتيبات التيسيرية للنساء ذوات الإعاقة في كافة مراحل تقديم الخدمة.

2. يتعين على مديرة الحالة استلام الملف من جهة التحويل، والتأكد من وجود "نموذج التحويل" و"نموذج التقصي وجمع المعلومات" المتعلقة بالحالة الاجتماعية والصحية والنفسية، بالإضافة إلىجمع المعلومات المتعلقة بتاريخ الحالة، بما في ذلك التقارير الطبية (الصحة العامة أو الصحة النفسية) إذاكانت قد تلقت خدمات إسعاف أو خدمات طبية أو نفسية، وفي حال

التعامل مع الاعتداءات الجنسية التي تحتاج إلى توفير الحماية في حالات الطوارئ:

1. في حالات الطوارئ قد لا يستطيع مقدم الخدمة إيواء المنتفعة المعرضة للخطر، لذلك على مديرة الحالة أو المستجيب الأول التنسيق مع المحافظة أو الهيئة المحلية لتوفير مكان آمن للمنتفعة لحين اتخاذ الترتيبات اللازمة.
2. التواصل مع اللجان الداعمة أو شبكات الحماية أو لجان الطوارئ، لتوفير مكان للإقامة لفترة مؤقتة لحين زوال الخطر.
3. التنسيق مع مؤسسات المجتمع المدني المختصة لتوفير مكان آمن للمرأة المعنفة، لحين القدرة على نقلها إلى أقرب مركز حماية.

وجود أي نقص في الوثائق يتوجب الطلب من الجهة المحولة إرسال الوثائق اللازمة. 3. في حال وجود خطر على المنتفعة، يتم تبليغ إدارة حماية الأسرة والأحداث لتوفير الحماية اللازمة للوصول إلىمكان تواجده أو نقلها إلى مكان آخر. 4. دعوة المؤسسات ذات العلاقة لعقد مؤتمر حالة في المكان المناسب للمنتفعة، مع مراعاة الفروق الفردية وتوفير الخدمات الداعمة والترتيبات التيسيرية اللازمة للمنتفعات ذوات الإعاقة. 5. إذا تبين بعد التقصي وجمع المعلومات، عدم وجود خطورة على الحياة، تقوم مديرة الحالة بإعداد خطة تدخل واضحة، مبنية على نتائج مؤتمر الحالة، مع إشراك المنتفعة بكافة التفاصيل. 6. تلتزم مديرة الحالة بمتابعة تنفيذ خطة الرعاية اللاحقة وإعلام الشركاء بالتطورات. 7. تزويد المنتفعة بمعلومات الاتصال في حال حدوث أي مستجدات على واقعها، ويجب على مديرة الحالة أخذ عناوين الاتصال من المنتفعة، وعناوين بديلة في حال انقطع الاتصال بها، لمتابعة التطورات وإعادة التدخل بشكل فوري. **إجراءات التعامل مع حالات الخطر الشديد:** بالإضافة إلى ما ورد أعلاه يتوجب على مديرة الحالة القيام بالآتي: 1. تبليغ إدارة حماية الأسرة والأحداث لتوفير الحماية 2. توفير وسيلة نقل ومرافقة المنتفعة إلى مختلف أماكن تلقي الخدمات. 2. التواصل مع أسرة المنتفعة أو مصدر الدعم وفقا للمعلومات التي أدلت بها المنتفعة، وترتيب زيارة أسرية أو دعوة أحد أفراد الأسرة، إذاكان ذلك ممكنا. 3. التقصي والتقييم الاجتماعي، وتوثيق المعلومات ضمن التقرير الاجتماعي المفصل، ومشاركته مع إدارة حماية الأسرة والأحداث والشركاء الأخرين. 4. التنسيق مع القطاع الصحي لتوفير الخدمات الصحية اللازمة.	

5. اتخاذ التدابير اللازمة في جميع مراحل تقديم الخدمات للحفاظ على الأدلة الفنية. 6. بناء على التطورات ونتائج التقييم لمستوى الخطورة يتم دعوة الشركاء الأساسيين، للمشاركة في مؤتمرات الحالة المختلفة وفقاً لمقتضى الحال. 7. لا تعتبر العطل الرسمية وحالات الطوارئ وانتهاء وقت الدوام الرسمي عذراً يحول دون عقد مؤتمر الحالة اللازم حسب مقتضى الحال. 8. ضمن إجراءات المتابعة تزويد الشركاء بمعلومات عن أي جهات أو شخصيات داعمة للمنتفعة في محيطها الأسري. 9. قبل اتخاذ القرار في مؤتمر الحالة لإعادة الاندماج يجب تحري الدقة وتوخي الحذر للتأكد من عدم وجود أي مقومات من شأنها تكرار العنف أو تفاقم حدته. 10. يجب أن يكون قرار إعادة الاندماج في الأسرة الناتج عن مؤتمر الحالة بتوافق جميع الشركاء الأساسيين المشاركين فيه. 11. عند اتخاذ القرار بإعادة الاندماج يتم التوافق مع الشركاء لوضع خطة تدخل وهنا يمكن الاستعانة بالمؤسسات الأهلية لتقديم بعض الخدمات اللازمة. 12. في حال كانت المنتفعة من ذوات الإعاقة أو من كبيرات السن يتم التنسيق مع الإدارات المختصة داخل وزارة التنمية الاجتماعية ليتم دمجها ضمن برامج الإدارات المختلفة، بالإضافة للتنسيق مع مؤسسات المجتمع المدني المتخصصة. 13. تزويد المنتفعة من ذوات الإعاقة بأرقام هواتف المؤسسات المختصة للتواصل معها وقت الحاجة. 14. تقوم مديرة الحالة مع مرشدة الدمج والإعاقة بتنظيم زيارات دورية للمنتفعة والتحقق من توافر متطلبات الأمن، والحماية، والتمكين لها. **إجراءات التعامل مع حالات الخطورة الشديدة، التحويل إلى مراكز الحماية؛** 1. تتولى مديرة الحالة تزويد المعرفة وتوعية المنتفعة حول الإجراءات التي سيتم اتخاذها من قبل أعضاء	

مؤتمر الحالة، وتوضيح الاثار الناتجة على حياتها لكل إجراء محتمل، بما في ذلك القرار الخاص بإدخال المنتفعة إلى مركز الحماية. 2. تتولى مديرة الحالة توثيق وجهات نظر الشركاء الأساسيين في مؤتمر الحالة الاستكمالي في ملف خاص، مع الإشارة إلى نقاط التوافق أو الاختلاف حول تقييم مستوى الخطورة والتقرير الاجتماعي المعد من قبل مديرة الحالة. 3. توقيع جميع أعضاء المؤتمر على تقرير تقييم الخطورة، وجميع الوثائق، بما فيها نتائج مؤتمر الحالة، كلا في المكان المخصص له. 4. يتوجب على أعضاء مؤتمر الحالة توعية المنتفعة تجاه حقوقها خاصة إذا كانت من ذوات الإعاقة بالطرق الميسرة وبواسطة الخدمات الداعمة وإشراكها بوضع خطة الحماية وأخذ موافقتها. 5. يتم تحويل المنتفعة، وتسليم ملفها، لمركز الحماية الموجود في مكان تواجدها، أو في أقرب نقطة إليها وذلك بالتنسيق مع إدارة المركز والشركاء. الأساسيين. وتزويد مديرة المركز بالارشادات اللازمة للتعامل مع المنتفعة ذات الإعاقة. 6. فور دخول المنتفعة لمركز الحماية – لتنظيم شؤون إقامتها - تطبق عليها الأحكام الخاصة بنظام مجلس الوزراء بشأن مراكز حماية المرأة المعنفة. 7. عند وصول المنتفعة إلى مركز الحماية، تتولى مديرة الحالة، وإدارة المركز متابعة تنفيذ خطة التدخل بناءً على نتائج المؤتمر والتقارير المرفقة بالملف، بالتنسيق مع الشركاء الأساسيين. 8. استقبال المنتفعة وطمأنتها، والاهتمام بمشاعرها. 9. تعريف المنتفعة بمرافق المركز، وشرح النظام الداخلي، وإجراءات الإقامة، وقواعد التعامل مع المقيمات، وتزويدها بمعرفة دقيقة حول مدونة السلوك في المركز.	

10. تقوم مديرة الحالة بمتابعة جمع المعلومات عن الحالة بالتعاون مع مديرة المركز والشركاء الأساسيين لرصد أي تطورات. 11. يتعين على مديرة الحالة التواصل مع الأسرة عبر الزيارة أو استدعائها إلى المديرية أو المركز. 12. يتولى مركز الحماية متابعة تقديم الخدمات اللازمة بالتنسيق مع الشركاء الأساسيين والثانويين وفقاً للاختصاص. 13. تدعو مديرة الحالة لعقد مؤتمر حالة بمشاركة الشركاء الأساسيين والمستجيب الأول ومن يلزم من أفراد أُسرة المنتفعة وذويها لمراجعة المستجدات المتعلقة بالبيئة الأُسرية والاجتماعية المحيطة بها. 14. إذاتبين عدم وجود تهديد للحياة، يتم تنفيذ كافة الإجراءات اللازمة وفقًا لخطة التدخل، وتوثيق تنفيذها بتقرير مفصل، مع حفظ الملف بموافقة جميع الشركاء. 15. يتم دعوة الشركاء الأساسيين لعقد مؤتمر لإعادة الإدماج بحضورهم، وبحضور المستجيب الأول، والأسرة، والهيئة المستقلة لحقوق الإنسان كجهة رقابية حيث يتم أخذ التعهدات اللازمة من الأسرة وتوقيع كافة الوثائق المتعلقة بإعادة الإدماج من قبل الشركاء الأساسيين خاصة تقييم مستوى الخطورة وتقرير إعادة الدمج والتعهدات. 16. في حال تبين بعد عودة المنتفعة إلى أسرتها وخلال تنفيذ الزيارات المنزلية أن حياتها في خطر بسبب مستجدات طارئة، يتم عقد "مؤتمر حالة طارئ" لمعالجة الوضع بحضور جميع الشركاء الأساسيين. 17. إذاظهرت مستجدات تشير إلى تهديد حياة المنتفعة، يتم تحويلها إلى مركز الحماية عبر الإجراءات المعتمدة والمنصوص عليها في النظام.	

في حال وجود أطفال برفقة المنتفعة أووجود أطفال تركتهم المنتفعة في بيتها يتوجب اتخاذ الإجراءات التالية: 1.. على مديرة الحالة التواصل المباشر مع مرشد الطفولة في الوزارة لتوفير خدمات إرشاد متخصصة للأطفال المرافقين. 2. تلتزم مديرة الحالة التنسيق مع مرشدي الطفولة لتقديم دعم نفسي متخصص للأطفال المرافقين للمرأة المعنفة داخل مركز الحماية. 3. في حال كانت المرأة المعنفة تقيم في المركز لفترة طويلة ولديها أطفال، على إدارة المركز متى أمكن ذلك تخصيص مكان منفصل لها وفصلها عن المنتفعات الأخريات، لضمان بيئة أكثر أماناً لها ولأطفالها. 4. على مديرة الحالة التنسيق المستمر مع مرشدي الطفولة لتقديم خدمات إرشاد متخصصة للأطفال طوال فترة إقامة المرأة في المركز. 5. يجب على إدارة المركز توفير الاحتياجات الضرورية للأطفال داخل مركز الحماية. 6. على مديرة الحالة التواصل مع مرشدي الطفولة لتوفير الحماية للأطفال المتروكين في منزل المنتفعة وضمان تقديم الرعاية والعناية اللازمة لهم. 7. على مديرة الحالة التواصل والمتابعة مع مرشدي الطفولة حول إجراءات التدخل مع الأطفال في منزل المنتفعة، وابلاغها بالتطورات من اجل طمأنتها على اطفالها. 8. على مديرة الحالة تأمين اتصال وتواصل ما بين المنتفعة وأطفالها. **إجراءات خاصة في حال رفضت المنتفعة البقاء في مراكز الحماية في حال ما زالت الخطورة مستمرة.** 1.. تتولى مديرة الحالة دعوة الشركاء لمؤتمر حالة طارئ. 2.. تقوم مديرة الحالة في المركز بتزويد أعضاء مؤتمر الحالة بالمستجدات الحاصلة، بما فيها عرض لما تم إنجازه من خطة التدخل معها.	

3. يتعين على مديرة الحالة تبادل المعلومات بينها وبين أعضاء مؤتمر الحالة حول البيئة الاجتماعية ومصادر الخطر المحيطة. 4.. تتولى مديرة الحالة المتابعة مع الشركاء الأساسيين لتحديث تقييم مستوى الخطورة. 5. تتولى مديرة الحالة مشاركة المنتفعة بنتائج المؤتمر وتزويدها بالمعلومات والمستجدات المتعلقة. 6. تقوم مديرة الحالة بتطوير خطة التدخل، ودعوة الاخصائية النفسية لمتابعة التدخل النفسي. **في حال ارتكبت المنتفعة أي فعل مخالف للقانون أثناء تواجدها في مركز الحماية، يتم اعتماد الإجراءات التالية:** 1.. تتولى مديرة الحالة الدعوة لعقد مؤتمر الحالة الطارئ بحضور الشركاء الأساسيين والنيابة العامة. 2. تقوم مديرة الحالة بعرض الأفعال والسلوكيات التي ارتكبتها المنتفعة 3. يتم تسجيل ما تقوله المنتفعة من معلومات والأسباب التي أدت إلى حدوث ذلك. 4. مناقشة آليات خطة التدخل أو تحويل الملف للنيابة العامة لاتخاذ المقتضى القانوني بحقها إذااقتضى الأمر وفقاً للقانون. 5. يتوجب على مديرة الحالة وإدارة المركز التنسيق بين الشركاء الرئيسيين، لمناقشة نقلها إلى مركز حماية آخر أو تعديل خطة التدخل الخاصة بها، بناء على نتائج التقييم وتقدير الشركاء. 6. عند نقل المنتفعة إلى مركز حماية يقع في محافظة أُخرى، يتم تبليغ الشركاء الأساسيين المشاركين في مؤتمر الحالة ووضع خطة التدخل، للمتابعة واستكمال تقديم الخدمات، ورصد التطورات. 7.. إذا اقتضت الحاجة لأي علاج طبي للمنتفعة، يتم تحويلها إلى أقرب مركز صحي تابع لوزارة الصحة ومرافقتها من قبل مديرة الحالة لتلقي الخدمة الطبية اللازمة، وذلك بالتنسيق مع إدارة حماية الأسرة والأحداث من أجل توفير الحماية لها أثناء عملية النقل.	

8. يتعين على مديرة الحالة متابعة استلام التقرير الطبي ومرافقتها أثناء إعادتها إلى مركز الحماية وإعلام أعضاء مؤتمر الحالة بذلك. **إجراءات الحماية في حالة الاختلاف على تقييم مستوى الخطورة بين الشركاء، يتم اعتماد الاتي:** 1.. يتوجب على جميع الشركاء تقديم حق المنتفعة في الحياة على حقها في تقرير المصير خلال تنفيذ الإجراءات اللازمة. 2. تتولى مديرة الحالة دعوة الشركاء لعقد مؤتمر الحالة، وتدوين كافة تفاصيل نتائج المؤتمر. 3. تتولى مديرة الحالة كتابة تقرير نتائج المؤتمر مع بيان رأي كل قطاع حول تقييم الخطورة والتقرير الاجتماعي الخاص بحالة المنتفعة، وتوضيح الأسباب والمبررات الموجبة لكل قطاع وتحفظاتهم وأسبابها إن وجدت. 4.. تتولى مديرة الحالة دعوة الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان للمشاركة كجهة رقابية، لأخذ رأي استشاري في القضايا المتعلقة في القرارات المتعلقة بحماية الحق بالحياة والحق في تقرير المصير. 5.. تتولى مديرة الحالة وإدارة المركز باستمرار التقصي وجمع البيانات المتعلقة بالبيئة المحيطة بالمنتفعة، ومتابعة حثيثة مع الشركاء الأساسيين لتحديث البيانات المتعلقة بتقييم مستوى الخطورة. 6.. يتعين على مديرة الحالة؛ مشاركة المعلومات المتوفرة ونتائج تقييم الخطورة مع جميع الشركاء أعضاء المؤتمر، بالإضافة إلى تزويدهم بالمستجدات التي حصلت آخر 24 ساعة والتي أشارت إلى وجود خطر يهدد حياة المنتفعة أو زوال الخطر. 7.. تتولى مديرة الحالة عملية التوقيع على النموذج المعتمد (نموذج تقييم الخطورة، تقرير الحالة، وخطة التدخل) من قبل الشركاء الأساسيين، مع تسجيل أي تحفظات من الشركاء الآخرين الذين لا يوافقون. 8.. يشارك في مؤتمر الحالة الشركاء الأساسيين بصفة دائمة بما في ذلك وزارة شؤون المرأة، حيث يتم رفع ملف المنتفعة متضمناً جميع التفاصيل المتعلقة بالتقييم	

الاجتماعي، تقييم الخطورة، التقارير الطبية أو الأدلة الفنية، وأي وثائق أخرى ذات صلة، إلى أعلى سلطة اتخاذ قرار في القطاعات الشريكة، ليتم اتخاذ القرار المناسب، مع مراعاة عدم المساس بحق المنتفعة في الحياة. 9. يترك اتخاذ القرار لصناع القرار في جميع القطاعات الشريكة. 10. بعد الحصول على قرار من أعلى مستوى لصنع القرار، تتولى مديرة الحالة دعوة الشركاء لعقد مؤتمر حالة واطلاعهم على القرار النهائي ليتم اتخاذ الإجراءات حول اليات التطبيق.	

ثالثًا: المحافظات

تلعب المحافظات دورا أساسي في تقديم الخدمات الأولية والإحالة والتحويل إلى باقي الشركاء وفقاً لأنظمة الاستجابة للعنف ضد النساء، وذلك نظراً لتفويضها القانوني، وسلطتها الإدارية، وقربها من النساء في الوحدات الجغرافية المختلفة. فهي تعمل كجهات منسقة وحامية في حالات العنف ضد المرأة. ويسمح لها وجودها المحلي وشرعيتها المؤسسية بالتدخل السريع وتوفير الرقابة اللازمة لضمان سلامة المنتفعة وصون حقوقها والحفاظ على السلم الأهلي.

ثالثا: إجراءات مسار الحماية والتدخل المتعلقة بدور المحافظة	
الإجراءات العامة في جميع الأوقات	الإجراءات في حالات الطوارئ
1. في حال حضرت المراة المعنفة للمحافظة مباشرة وطلبت خدمات الحماية: 2. تقوم المحافظة بتقديم الخدمات وفقا للإجراءات المعتمدة لديها كشريك أساسي. 3. توفير مكان آمن، لضمان السرية وخصوصية المعلومات والاستماع الجيد للمنتفعة وجمع ما يلزم من معلومات اضافية، وتيسير توفير الخدمات الداعمة وطرق التواصل الميسرة للمنتفعة في حال كانت ذات الإعاقة في كافة مراحل تقديم الخدمة. 4. توفير الاحتياجات الشخصية للمرأة المعنفة إذااقتضت الحاجة، مع الأخذ بعين الاعتبار حماية الأطفال المرافقين لها، وتوفير احتياجاتهم إذالزم الامر، بما يشمل التالي:	1.. في حال الإفصاح عن حالة عنف شديد وتعذر نقلها إلىمراكز الحماية يتوجب على المحافظة توفير مكان امن لاقامتها. 2.. في حال تم الإبلاغ عن حالة خطر شديد في أحد المناطق المغلقة أو النائية، على مقدمي الخدمات في المحافظة الاتصال برئيس الهيئة المحلية أو أحد أعضائها المعلومة لديهم مسبقا والتنسيق من اجل توفير الحماية. 3.. في حالة التبليغ أو الإفصاح عن حالة استغلال جنسي من قبل مقدمي الخدمات أو مقدمي المساعدات، على المحافظة التواصل مع حماية الأسرة والأحداث ومديرة

5. توفير مكان آمن لفترة زمنية محدودة لحين التأكد من زوال الخطر. 6. الإحالة والإيداع في أحد مراكز حماية المرأة المعنفة . 7. المساعدة في توفير الاحتياجات الضرورية لها ولأطفالها عند اللزوم. 8. في حالات الخطر الشديد، يتم تبليغ " مديرة الحالة في وزارة التنمية الاجتماعية، لتتولى مهمة إدارة الحالة بالتنسيق والتعاون مع الشركاء الرئيسيين. 9. حضور مؤتمر الحالة في مكان تواجد المنتفعة. 10. في حالات الخطورة الشديدة يتم عقد مؤتمر الحالة في مقر المحافظة أو حسب ما تقتضيه الحاجة وتوافق الشركاء الأساسيين. 11. مشاركة البيانات مع الشركاء الأساسيين والجهات ذات العلاقة من خلال توثيقها على منصة المرصد الوطني لمناهضة العنف ضد المرأة. 12. المشاركة في اتخاذ القرار تجاه خطة التدخل للمنتفعة. 13. التأكد من عدم وجود خطورة على حياة المنتفعة أو سلامتها الجسدية من خلال تقييم الخطورة. 14. في حال توافق الشركاء الأساسيين تحويل المنتفعة إلىمركز حماية: 15. التنسيق المباشر مع الوزارة وإدارة حماية الأسرة والأحداث لتحويل المنتفعة إلىمركز الحماية. 16. إعداد تقرير مفصل عن حالة المنتفعة يوضح أسباب التحويل واحتياجاتها. 17. المشاركة في متابعة توفير خدمات الدعم النفسي والاجتماعي للمنتفعة داخل المركز. 18. الاطلاع والمشاركة في إعداد التقرير التقييمي لحالة المنتفعة الذي يوضح مستوى الخطورة. 19. تعبئة النماذج المعتمدة لتوثيق مجريات إعادة اندماج المنتفعة لدى اسرتها. 20. تلتزم بحضور مؤتمرات الحالة خاصة ما يتعلق بإعادة اندماج المنتفعة في أسرتها.	الحالة في وزارة التنمية الاجتماعية والنيابة المتخصصة لاتخاذ الإجراء المناسب. 4.. حماية المبلغة أو المعنفة لحين توفير الحماية الواجبة.

وتحرص المحافظة إذا كانّ المؤتمر بطلب منها أو في مقرها على اتخاذ التدابير والتعهدات اللازمة قبل إعادة المنتفعة إلى أُسرتها: 1.. تنظيم وتوقيع تعهدات من مرتكب العنف ومن الأسرة أو من الجهة التي سيتم تسليم المنتفعة لها، لحماية المنتفعة وتوفير بيئة آمنة لها حسب طبيعة كل حالة. 2. يجب أن يكون تقرير مؤتمر إعادة الدمج والتسليم والتعهدات ممهورة بإمضاء جميع الشركاء الأساسيين. 3.. توفير متابعة دورية من قبل مديرة الحالة في مكان إقامة المنتفعة للتأكد من الالتزام بتنفيذ التعهدات، ورصد المستجات واعلام الشركاء الأساسيين بها. 4.. توفير الإسناد والحماية للشركاء الأساسيين، والمنتفعة، أثناء عملية تسليم المنتفعة أو إعادة دمجها في بيئتها.	

رابعًا: قطاع الأمن / إدارة حماية الأسرة والأحداث وفروعها في كافة مديريات الشرطة في المحافظات

قطاع الشرطة الفلسطينية

تعتبر إدارة حماية الأسرة والأحداث في جهاز الشرطة من القطاعات الأساسية المكلفة بتوفير الحماية للنساء المعنفات أو اللواتي قد يكنّ عرضة لخطر محتمل. وتتمثل مسؤوليتها الرئيسية في تنفيذ القانون، وتقييم مستوى الخطورة وفقاً للمعايير الرسمية المعتمدة من قبل الشركاء في مسار إدارة الحالة. وتتولى الاستماع للمنتفعات والسماع لأقوالها وتسجيل الإفادة والتحقق من البيانات، وتعمل الإدارة بتنسيق مستمر مع الشركاء الرئيسيين والثانويين لضمان استجابة فعّالة لحماية النساء وضمان سلامتهن.

إجراءات الحماية في جميع الأوقات	الإجراءات الخاصة في حالات الطوارئ
1.. تعمل إدارة حماية الأسرة والأحداث بالتنسيق الفاعل مع مديرة الحالة في جميع مراحل تقديم الخدمات وإدارة حالات العنف. 2.. تتولى إدارة حماية الأسرة والأحداث في الشرطة توفير الحماية للنساء المعنفات على مدار 24 دون استثناء أي من النساء المعنفات أو أيّ إقصاء أو تمييز. 3. في حال استقبال المنتفعة في مراكز الخدمات الموحد في ساعات المساء يتم استضافتها مؤقتا والتنسيق مع مديرة	1.. تلتزم إدارة حماية الأسرة والأحداث بتوفير الحماية لجميع المنتفعات وضمان حصولهن على الخدمات اللازمة وذلك بالتنسيق مع الشركاء الأساسيين خاصة ما يتعلق بحالات العنف الخطرة وشديدة الخطورة. وكذلك في حال كانت المنتفعة من ذوات الإعاقة. 2.. تتولى إدارة حماية الأسرة والأحداث بالتنسيق مع مديرة الحالة أو مؤسسات المجتمع المدني أو شبكات الحماية أو لجان الطوارئ واللجان الطبية العاملة في

الحالة لترتيب امكانية ووقت تواجدها في المركز لتقديم الخدمات اللازمة المستعجلة للمنتفعة. 4. تعمل إدارة حماية الأسرة والأحداث على توثيق أي مؤشرات تتعلق بالاعاقة وأي متطلبات تترتب عليها وتوفير الخدمات الداعمة وطرق التواصل الميسرة للمنتفعات ذوات الإعاقة في كافة مراحل تقديم الخدمة بالتنسيق مع الشركاء الأساسيين سواء توجهت المنتفعة مباشرة إلى إدارة حماية الأسرة والأحداث أو إلى مركز الخدمات الموحد أو تم تحويلها من مؤسسات أخرى.	حالات الطوارئ والمراكز الصحية لضمان وصول المنتفعة للخدمات اللازمة. 3.. تلتزم إدارة حماية الأسرة والأحداث بضمان توفير خدمات الحماية ووصول خدمات الإغاثة للمنتفعات خاصة في السياقات الإنسانية.
5. يتوجب على إدارة حماية الأسرة والأحداث ومتلقي البلاغات سواء مباشرة أو عبر الاتصال برقم 106 الاستجابة لكافة بلاغات العنف ونداءات الاستغاثة وحالات الطوارئ بشكل فوري والتنسيق مع النيابة العامة، خاصة في حالات العنف الأسري أو العنف ضد المرأة أو الأطفال، أو حالات الاعتداءات الجنسية والحالات الخطرة، سواء كانت الحادثة مستمرة أو قد وقعت إصابات أو اعتداءات 6. يتعين على ادارة حماية الأسرة والأحداث التوجه إلى مكان وجود المنتفعة في حال ورود إشارة أو بلاغ أو نداء استغاثة والتحقق من صحة ذلك، واتخاذ الإجراءات القانونية حسب الأصول. 7. على إدارة حماية الأسرة والأحداث في الشرطة التأكد من حالة المرأة واطفالها، وتوفير الحماية الواجبة. 8. تتولى ادارة حماية الأسرة والأحداث في الشرطة مهمة التقصي وجمع المعلومات وبناء محضر جمع الاستدلالات حول المشتبه بهم، تمهيداً لإحالته إلى النيابةالعامة. 9. يتوجب على إدارة حماية الأسرة والأحداث التوجه الفوري لمسرح الجريمة أو مكان وقوع حادثة العنف، للحفاظ على الأدلة وجمعها بطريقة مهنية بالتنسيق مع الإدارات والفروع ذات الصلة. 10. عند حضور المنتفعة إلى إدارة حماية الأسرة والأحداث في الشرطة، يتوجب استقبال المنتفعة	ث. إدارة حماية الأسرة والأحداث وضباط الشرطة المجتمعية مدربين/ات على تدابير التعامل مع حالات العنف الجنسي في حالات الطوارئ ج. يجب على إدارة حماية الأسرة والأحداث استقبال المنتفعة في مكان خاص يضمن الآمان والسرية والخصوصية. ح. أقسام الشرطة في المديريات المختلفة مجهزة خاصة لضحايا العنف الجنسي، وتوفير مكان للإقامة لحين وصول مقدمي الخدمات المتواجدين في المنطقة. خ. يتوجب على إدارة حماية الأسرة والأحداث رصد وتوثيق حالات العنف خاصة العنف الجنسي، وحفظ الملفات بطريقة سرية وامنة. د. تقوم إدارة حماية الأسرة والأحداث في الشرطة التنسيق المباشر مع مديرة الحالة إذاتواجدت في المنطقة ومع المحافظة، أو مؤسسات المجتمع المدني، لتوفير الاستجابة السريعة لضحايا العنف خاصة العنف الجنسي. ذ. في حال تعذر ذلك التواصل مع الهياكل الاجتماعية الداعمة، والمعلومة لديهم سابقا مثلا رئيس الهيئة المحلية أو أحد أعضاء المجموعات المساندة، لتوفير الحماية اللازمة.

بطريقة تحفظ كرامتها، وتوفير مكان آمن لها، وطمأنتها. والاتصال بمديرة الحالة ودعوتها للحضور. 11. إذاتواجدت المنتفعة في إحدى مراكز الخدمات الموحدة يتم التنسيق مع مديرة الحالة لترتيب تواجدها في مركز الخدمات الموحد وفقا لطبيعة الظروف ووقت استقبال الحالة في مركز الخدمات الموحد 12. التواصل مع الشركاء الرئيسيين إذا اقتضت الحاجة لذلك سواء مع النيابة العامة فيما يتعلق بالمسار الجزائي، والتنسيق مع المحافظة في القضايا التي فيها تهديد للسلم الأهلي والاجتماعي. 13. في الحالات التي تحتاج المنتفعة إلى خدمات الطب الشرعي يتم ذلك بناء على تكليف من النيابة العامة وفقا للقانون. 14. التنسيق مع مديرة الحالة إذا كانت تحتاج إلى فحوصات طبية أو خدمات نفسية. 15. في حال وصول إدارة حماية الأسرة والأحداث إلى مكان وقوع العنف أو أثناء مسح مسرح الجريمة يتعين توفير سيارات ملائمة ومجهزة لتلبية احتياجات المنتفعات. كما يجب أن يتواجد العنصر النسائي في جميع المراحل لضمان تقديم الدعم اللازم للمنتفعات 16. في حال اقتضت الحالة الصحية للمنتفعة تقديم تدخلات طبية فورية، يتم تحويلها لتلقي الخدمات الطبية لدى أقرب مؤسسة طبية مع توفير الحماية اللازمة أثناء عملية النقل. ويجب أن تكون مديرة الحالة حاضرة لمرافقة المنتفعة خلال هذه العملية مع مراعاة وجود الشرطة النسائية أثناء عملية المرافقة.	
إجراءات استقبال النساء المعنفات في مقرات إدارة حماية الأُسرة والأحداث في جهاز الشرطة: 1.. التنسيق مع مديرة الحالة لترتيب تواجدها وفقا لطبيعة الظروف ووقت استقبال المنتفعة.	

2. الالتزام بالمبادئ الارشادية، لضمان الحفاظ على كرامة المنتفعة والخصوصية والسرية، مع التأكيد على تواجد العنصر النسائي من شرطة الحماية. 3. توفير مكان مناسب وآمن ويضمن السرية والخصوصية، للاستماع لأقوالها وتدوينها بحضور مديرة الحالة وفقا لمقتضى الحال، وأخذ الإفادة القانونية منها، وتزويدها بالمعلومات بطرق ميسرة خاصة في حال كانت من ذوات الإعاقة وبما يتناسب مع حالتها مع مراعاة الفروق الفردية بين المنتفعات. 4.. على ادارة حماية الأسرة والأحداث في الشرطة التعامل بإيجابية مع المنتفعة ومراعاة الحالة النفسية التي تمر بها. **في حال وجود خطر على حياة المنتفعة يتم اتخاذ الإجراءات التالية:** 1.. في حالة الاعتداء الجنسي والاغتصاب، يتعين على إدارة حماية الأسرة والأحداث إبلاغ النيابة العامة فورا. 2. إجراء تقييم أولي لمستوى الخطورة وارفاقه في الملف الخاص بالمنتفعة. وتوثيق المستجدات وتحديثه بشكل مستمر وإعلام الشركاء بذلك خلال كافة مسارات تقديم الخدمة للمنتفعة. 3. يجب مراعاة الفروق الفردية بين المنتفعات خاصة ذوات الإعاقة والعمل على توفير الترتيبات التيسيرية ووسائل الدعم والمساندة، لمساعدتها على اتخاذ القرار المناسب.، وذلك بالتنسيق مع مديرة الحالة. 4. حضور مؤتمرات الحالة والمشاركة في وضع خطة التدخل وفقا للمستجات والتطورات استناداً إلى تقييم مستوى الخطورة والتقييم الاجتماعي للمنتفعة. 5. تتولى إدارة حماية الأُسرة والأحداث، إبلاغ النيابة العامة عن الجرائم الجنسية المرتكبة بحق المنتفعة. بما في ذلك تلك المعلق تحريك الدعوى الجزائية بشأنها على شكوى أو صفة وفقاً لقانون العقوبات، وقانون الإجراءات الجزائية المعمول بهما. 6. إحضار مرتكب العنف وسماع أقواله وتدوينها وإعداد محضر جمع استدلالات لإحالته إلى النيابة العامة أصولًا	

وذلك لاتخاذ المقتضى القانوني بحقه وفقا لقانون الإجراءات الجزائية. 7. تتولى ادارة حماية الأسرة والأحداث الطلب من الشركاء خلال مؤتمرات الحالة بتزويدهم، بأي مستجدات أو بيانات تتعلق ببيئة المنتفعة. 8. تتولى إدارة حماية الأسرة والأحداث في الشرطة الطلب من الشركاء الرئيسيين التوقيع على الخانة المخصصة لكل قطاع في نماذج تقييم الخطورة. 9. تعتبر إدارة حماية الأسرة والأحداث، شريك رئيسي في جميع مؤتمرات الحالة كونه مرتبط بنتائج تقييم الخطورة. 10. يتوجب على إدارة حماية الأسرة والأحداث تحويل الحالات التي لا تكون فيها خطورة إلى وزارة التنمية الاجتماعية بعد اتخاذ الإجراءات المنصوص عليها في نظام التحويل وأحكام هذا الدليل. 11. تلتزم إدارة حماية الأسرة والأحداث بمعايير الاستجابة السريعة أثناء التعامل مع حالات العنف واتخاذ جميع الإجراءات والوسائل والتدابير الاحترازية اللازمة أثناء ضبط الأدلة والحفاظ عليها وفقًا للتشريعات النافذة. **في حال توجهت المنتفعة إلى مراكز الخدمات الموحد يتوجب على إدارة حماية الأسرة والأحداث ما يلي:** **1.** استقبال المنتفعة في مكان يحفظ الخصوصية والسرية والاستماع إليها وطمأنتها. 2.. اتخاذ سائر الإجراءات القانونية اللازمة خلال مدة لا تتجاوز الـ (24) ساعة. 2. لا يعتبر مركز الخدمات الموحد مراكز للتوقيف. 3. تعمل إدارة حماية الأسرة والأحداث على التنسيق مع مديرة الحالة لتوفير الاحتياجات الضرورية الخاصة بالنساء المعنفات داخل مركز الخدمات الموحد خاصة ما يتعلق بمقومات الحياة الأساسية وخدمات الصحة الشخصية والجنسية والانجابية، واحتياجات الأطفال في حال كانوا مرافيقن لها، ومتطلبات تقديم الخدمة للمعنفات ذوات الإعاقة بطرق ميسرة.	

في حال توجهت المنتفعة إلى مركز الخدمات الموحد في فترات ما بعد الظهر أو في ساعات المساء أو في العطل الرسمية، يتعين اتخاذ الإجراءات اللازمة: 1. استقبالها في مكان آمن يحفظ كرامتها والخصوصية والسرية وطمأنتها، وتوعيتها وإعلامها بالإجراءات التي سيتم اتخاذها وإعلامها بأنه من حقها تقديم شكوى. 2. تقييم مستوى الخطورة وتحديثه وفقاً للتطورات وتبادل المعلومات مع الشركاء الأساسيين. 3. التنسيق مع مديرة الحالة لترتيب وقت وجودها في المركز وفقا لمقتضى الحال، استنادا إلى ما نص عليه نظام التحول الوطني للنساء المعنفات. وأحكام هذا الدليل 4. توفير الحماية اللازمة للمنتفعة، والاستماع لأقوالها الأولية، والتحقق من دقة البلاغ والبحث والتحري وجمع الاستدلالات والمعلومات حول مصادر الخطر في البيئة المحيطة. 5. توفير الحماية للمنتفعة عند نقلها إلى مركز الحماية أو إلى جهات أخرى للحصول على الخدمة. 6. في الحالات الخطرة يتوجب تبليغ النيابة العامة. وتزويدها بمحضر جمع الاستدلالات وتقييم مستوى الخطورة. 7. إعلام المنتفعة حول أهمية إجراء الفحوصات الطبية اللازمة خاصة حالات الاعتداء الجنسية، للحفاظ على الأدلة الفنية التي تساعدها في المسار الجزائي 8. في حال كانت المنتفعة من ذوات الإعاقة أو من كبيرات السن يتم التنسيق مع مديرة الحالة لتوفير الترتيبات التيسيرية والخدمات الداعمة مع مراعاة الفروق الفردية بين المنتفعات ذوات الإعاقة لفهم واقعة العنف وضمان تقديم الخدمة المناسبة. 9. الاستجابة الفورية لطلب مركز الحماية بشأن توفير المساندة والحماية للمنتفعة إذا اسدعى الأمر ذلك.	

خامساً: قطاع العدالة: (النيابة العامة، والقضاء النظامي، والشرعي، والكنسي، والعسكري):

1. النيابة العامة

تتولى النيابة العامة تمثيل المنتفعات في القضايا التي تقع في إطار تمثيل الحق العام والتحقيق فيها وملاحقة مرتكبيها ومباشرة الدعوى الجزائية وتنفيذ الأحكام الجزائية لفرض سيادة القانون مع مراعاة اتخاذ التدابير المناسبة لضمان حصول النساء ذوات الاعاقة إلسبل التعاون والعدالة من خلال توفير الترتيبات التيسيرية لضمان تمكينهم من الوصول لاليات تقديم شكوى دون عائق وتوفير الوسائل المساعدة والداعمة في النيابة العامة لمواءمة المرافق واليات تقديم الخدمة مع احتياجات النساء ذوات الاعاقة وفقاً لنوع الاعاقة.

الإجراءات العامة في جميع الأوقات	الإجراءات خلال حالة الطوارئ
2. استقبال الشكاوى الواردة من جميع القطاعات أو تقدم المنتفعة شكوى مباشرة للنيابة. 3. على النيابة العامة الاستجابة الفورية في حال ورد شكوى أو بلاغ أو اخبار من إدارة حماية الأسرة والأحداث في جهاز الشرطة، أو من أي قطاع اخر رئيسي أو ثانوي. 4. في حال تقديم شكوى لدى النيابة العامة يتم التنسيق مع مديرة الحالة ليتم توفير الحماية اللازمة بها وفق الاصول وتكليف وحدة حماية الأسرة والأحداث بإجراء تقييم مستوى الخطورة. 5. في حال كانت المنتفعة التي وصلت بشكل مباشر للنيابة ذات إعاقة تلتزم النيابة بتوفير الخدمات الداعمة ومتطلبات التواصل الميسر لها لضمان الاستماع لشكواها بصورة كاملة وتحفظ الخصوصية والسرية. 6. توثق النيابة العامة وجود الإعاقة لدى المنتفعة التي تصل بشكل مباشر، وتبلغ مديرة الحالة بوجود الإعاقة والمتطلبات اللازمة للحالة وذلك للتنسيق لتوفيرها. 7. في حال ورود بلاغ من أحد الشركاء للنيابة العامة يتم احالته لإدارة حماية الاسرة والأحداث كل في دائرة اختصاصه للبحث والاستقصاء عنه وجمع الاستدلالات اللازمة للتحقيق منه تحت اشراف	1.. في حال تم تبليغ النيابة العامة بحالة اعتداء جنسي أو استغلال، يتوجب عليها البدء بالتحقيق في البلاغ ومحاسبة ومساءلة مرتكبي العنف ضد النساء في الظروف الإنسانية. 2. في حال تلقي النيابة شكوى عن مشتبه بارتكاب جريمة اعتداء جنسي أو استغلال، يتوجب عليها تكليف ادارة حماية الأسرة والأحداث في الشرطة باحضار المتهم للاستكمال الإجراءات الجزائية. 3. تتولى النيابة العامة مهمة متابعة الجرائم الجنسية في حالات الطوارئ لتعزيز المحاسبة والمساءلة

وكيل النيابة المختص وكذلك إجراء تقييم مستوى الخطورة. 8. في حال وجود أطفال، يتوجب على النيابة المتخصصة بإبلاغ وزارة التنمية (مرشد/ة حماية الطفولة) بتكليفها بمتابعة الحالة عند وجود مؤشرات خطورة مباشرة أو غير مباشرة على أطفال المنتفعة. 9. يتعين على النيابة العامة المشاركة في مؤتمرات الحالة التي تحتوي على شق جزائي، وذلك بناءً على دعوة من مديرة الحالة حسب الاصول. 10. حال ورود شكوى لوحدة حماية الاسرة والأحداث يتوجب إحالتها إلىالنيابة العامة خلال 24 ساعة طالما انها مستكملة الاجراءات ويتوجب في جميع حالات الاعتداءات الجنسية التواصل المباشر مع النيابة العامة لاجراء المقتضى القانوني بالسرعة الممكنة لعدم ضباع الأدلة. 11. يتم تزويد الشركاء بملخص مختصر عن الإجراءات القانونية المتخذة بالملف التحقيقي خلال مؤتمر الحالة بما لا يتعارض وسرية التحقيقات 12. يقوم عضو النيابة العامة المختص في حال طرأت مستجدات خلال المسار القانوني بالتواصل مع مديرة الحالة ليتم اطلاعها على المستجدات الحاصلة لاتخاذ التدخلات الاجتماعية والشرطية اللازمة. 13. يتم التنسيق مع الشركاء لضم التقارير الاجتماعية، الصحية، النفسية، الطب الشرعي، وتقييم مستوى الخطورة للملف التحقيقي لإتخاذ الاجراء اللازم.	
إجراءات النيابة العامة في مسار المحاسبة لحماية حقوق المنتفعات	
1.. فور استلام نيابة حماية الأسرة ملف جمع الاستدلالات يتم تسجيل الملف حسب الاصول بعد تدقيقه في السجلات الخاصة بنيابة حماية الأسرة من العنف وتحفظ في مكان آمن ومخصص لذلك. 2.. يتم تدقيق محتوى الملف والوثائق المرفقة فيه نموذج تقييم الخطورة موقع من القطاعات الشريكة ذات العلاقة،	

ومحضر جمع الاستدلالات، والتقرير الاجتماعي، معلومات متوفرة عن المعتدي سوابق جنائية. 3.. تتولى نيابة حماية الأسرة من العنف دراسة الملف ونتائج التحقيق، بموجب الاستدلال والوثائق اللازمة، إذا كان الملف مستوفي الشروط يتم فتح ملف للقضية 4.. في حال كان هناك نقص في الحيثيات والوثائق يرد إلى إدارة حماية الأسرة والأحداث كل باختصاصه باستيفاء الاجراءات والتحقيقات اللازمة وفق المطلوب 5.. في حال جرت إحالة الشكوى إلى أحد فروع حماية الأسرة والأحداث، يرفق بها تفويض لعضو الضبط القضائي مبيناً فيه الوقت وتاريخ التفويض ونوع الأفعال المرتكبة، وتبيان ضرورة إبلاغ النيابة العامة بنتيجة التفويض خطياً. 6. يتم تحريز المضبوطات الواردة لقلم النيابة العامة حسب الأصول، وباستخدام الرموز، مع الأخذ بعين الاعتبار ضرورة الاحتفاظ بالأدله التي تعتبرها خصوصية وسرية كالصور والأفلام داخل النيابة العامة وليس في الملف. 7. تتولى النيابة المختصة بانتداب الخبراء وفقا لمتطلبات كل حالة. 8. عند بدء التحقيق، يتم اتباع الإجراءات وفقا لقانون الإجراءات الجزائية. 9. يجب على عضو نيابة حماية الأسرة أن يلتزم بالمبادئ العامة عند الاطلاع على ملف القضية والاستدلال، مع مراعاة القواعد الأساسية المتعلقة بمقابلة الضحية. 10. يقوم عضو النيابة العامة باجراء المعاينة الظاهرية والتأكد من حالة الضحية ويتم تكليف الطب الشرعي بإثبات الحالة ويتم كذلك بالسرعة الممكنة واحالة المعنفة لتلقي الخدمات الصحية والنفسية والارشادية، حسب التدخل المطلوب وبعد تكليف مديرة الحالة بمراجعة المشتكية يتم وضع خطة التدخل اللازمة من قبلها 11. يحدد عضو النيابة العامة مقتضيات الحالة، بما في ذلك اتخاذ القرار بشأن التدخل أو عدمه، المشاركة في مؤتمر الحالة، والذي يبدأ ببناء ملف التحقيق. 12.. قبل بدء التحقيق يعمل عضو النيابة على التأكد من ماهية متطلبات الضحية اللازمة لجلسة التحقيق من	

خدمات داعمة ومواءمات وغيرها، في حال النساء ذوات الإعاقة ويتوجب عليه التأكد من التنسيق لتوفيرها سواء مع مديرة الحالة أو المؤسسات/ الجهات العاملة على توفير هذه الخدمات. 13. يبدأ التحقيق بأخذ إفادة الضحية وجمع أطراف الملف التحقيقي، واستجواب المتهم. 14. في حال أظهرت الضحية استجابة سلبية نتيجة الصدمة أو الآثار الناتجة عن الاعتداء، يتم التنسيق مع مديرة الحالة لتقديم المساعدة النفسية مع استكمال التحقيق إذا أمكن. 15. عند الانتهاء من التحقيق، يقوم عضو النيابة المخصصة بإعداد لائحة الاتهام، وتحويل الملف إلىالمحكمة المختصة. 16. في حالات الإيذاء البسيط، وإذا قررت الضحية إسقاط الحق الشخصي، يتم إبلاغ مديرة الحالة بذلك للتثبت من الملابسات المحيطة باسقاط الحق الشخصي واعداد تقرير اجتماعي لاحق بالخصوص.	
إجراءات النيابة العامة في التعامل مع حالات الاعتداءات الجنسية:	
1. بمجرد استلام النيابة بلاغ عن اعتداء جنسي تبدأ إجراءات التحقيق وفق المقتضى القانوني. 2. يتم إصدار تكليف من قبل وكيل النيابة فورا بتكليف الطب الشرعي لإجراء الفحص الجسدي والجنسي، وإعداد تقرير الخبرة اللازم، مع ضمان موافقتها على اجراء الفحوصات بما لا يؤثر على المسار الجزائي للقضية ويتم تحريز المضبوطات المتعلقة بالجريمة حسب الاصول. 3. تقوم النيابة بانتداب الخبراء لإجراء فحوصات الطب الشرعي داخل مراكز الخدمات الموحدة طبياً حيثما أمكن ذلك إذا كانت المنتفعة متواجدة فيها، وذلك للحفاظ على السرية والخصوصية. وفي حال عدم وجود مراكز خدمات موحدة في المحافظة، يتعين إجراء فحوصات الطب الشرعي في المستشفيات ومراكز صحية متخصصة، تضمن الحفاظ على الخصوصية والسرية وموائمة لطبيعة الفحوصات المطلوبة.	

4. يلتزم وكيل النيابة بإصدار التكليف للطب الشرعي فور اعلامه لإجراء الفحوصات اللازمة بالسرعة الممكنة لضمان عدم ضياع الأدلة الفنية، 5. في حال تعذر التواصل مع الطبيب الشرعي يتم تحويل المنتفعة لمؤسسة صحية حكومية بالسرعة الممكنة للحصول على تقرير أولي يفيد بحالة المنتفعة لتقديم التدخل الطبي اللازم، بالتنسيق ما بين الطبيب الشرعي والطبيب المعالج لإعطاء الأخير توجيهات لضمان الحفاظ على الأدلة بالقدر الممكن.	
إجراءات حضور المنتفعة جلسات المحاكمة وسبل الانصاف والعدالة: 1.. عند الانتهاء من اجراءات التحقيق يصدر وكيل النيابة القرار المتفق وأحكام القانون والذي تحقق المصلحة الفضلى للضحية، سواء بتوجيه الاتهام أو حفظ الملف التحقيقي حسب الاصول 2.. تتولى النيابة العامة التنسيق مع مديرة الحالة، لتهيئة لمنتفعة وتقديم الدعم اللازم لها، لحضور جلسات المحاكمة بعيداً عن أي تأثير خارجي. 3.. تتولى النيابة العامة التنسيق مع مديرة الحالة أو المؤسسات/ الجهات المقدمة للخدمات الداعمة أو متطلبات الإعاقة المختلفة لتوفيرها للمنتفعات ذوات الإعاقة عند حضور جلسات المحاكمة 4.. يقوم وكيل النيابة المختص إذا استدعت ظروف القضية ذلك - ومن خلال رئيس النيابة بمخاطبة المحكمة المختصة ملتمساً منها عقد جلسات المحاكمة بشكل سري، وإصدار قرار بحظر نشر وقائع القضية في وسائل الإعلام. 5.. ولضمان سرعة الفصل في القضايا على وكيل النيابة القيام بما يلزم لتقديم بينته لضمان سرعة الفصل بالدعوى، وعدم التأجيل لفترات متباعدة وخاصه في القضايا بالغة الخطورة. 6. تسريع إجراءات تقديم شهود النيابة يعمل وكيل النيابة على بذل الجهد لإحضار شهود النيابة وتحضيرهم للشهادة بأسرع وقت ممكن مع مراعاة التدابير التيسيرية	

في حال كان الشهود من ذوي وذوات الإعاقة وفقاً لنوع اعاقاتهم\ن. 7. طلب إجراءات حماية للضحية أثناء الشهادة يلتمس وكيل النيابة العامة المختص من المحكمة اتخاذ التدابير اللازمة لتجنب مواجهة مباشرة بين الضحية والمتهم، بقدر الإمكان، لضمان أن تقدم شهادتها في بيئة مريحة ومواءمة وخالية من الضغط النفسي أو الخوف، مما يسهم في تحقيق العدالة بشكل عادل وفعال 8.. يطلب وكيل النيابة من رئيس الهيئة الحاكمة، قبل استدعاء الضحية للإدلاء بشهادتها، ترتيب الجلسة بحيث يكون ظهر الضحية مواجهاً للمتهم، ومواءمتها باتخاذ كافة التدابير التيسيرية المعقولة في حال كانت الضحية من ذوات الإعاقة لتجنب أي تأثير نفسي سلبي قد تسببه المواجهة المباشرة ودعم الضحية في الإدلاء بشهادتها، مما يضمن الحفاظ على سلامتها النفسية ويساعدها في تقديم شهادتها بوضوح وثقة 9.. يضمن احترام كرامة الضحية وحمايتها من أي تمييز أو إساءة أثناء الاستجواب أمام المحكمة، وبشكل خاص إذا كانت الضحية من ذوات الإعاقة. ويلتزم وكيل النيابة بتسجيل اعتراضه على أي سؤال أو مداخلة من قبل وكيل الدفاع يمكن أن يمسّ كرامة الضحية، أو ينطوي على لغة جارحة أو لوم أو إيحاء بالمسؤولية عن العنف أو الإساءة التي تعرضت لها. وفي حال توجيه مثل هذه الأسئلة أو العبارات، يطلب وكيل النيابة شطبها من محضر الجلسة فوراً. 10. توعية الضحية بالطرق الميسرة والمناسبة وبما يراعي الفروق الفردية بين المنتفعات بالمسؤولية القانونية عن مضمون الشهادة وامتناعها عنها وذلك من خلال إيضاح أن أي تغيير جوهري أو تضارب بين الإفادة المقدَّمة أمام النيابة والإفادة التي ستُقدّم أمام المحكمة قد يعرّضها للمساءلة القانونية، وفقًا لأحكام القانون. كما يجب أن يُعلم وكيل النيابة الضحية بأن امتناعها عن الإدلاء بالشهادة دون مبرر قانوني مشروع قد يعرّضها للعقوبات الجزائية المقررة	

11. يتولى وكيل النيابة العامة بالتنسيق المستمر مع الشركاء في مؤتمر الحالة لضمان سلامة المنتفعة وطفالها عند الضرورة. 12. تقوم نيابة حماية الأسرة بالتعاون مع الجهات الشريكة، وخاصة مديرة الحالة، لمتابعة المستجدات القضائية أولاً بأول، وفي حال حدوث أي تطورات، سواء في قضية المعتدي أو تمديد التوقيف أو صدور حكم، يتم التنسيق مع تلك القطاعات مباشرة. 13. تقوم النيابة العامة باطلاع الشركاء بأي تطورات أو مستجدات في ملف القضية، قد تؤثر على حياة المنتفعة. 14. في حال ورود أي معلومات أو مستجدات تشير إلىوجود خطورة شديدة يجب ابلاغ مديرة الحالة، وحدة حماية الأسرة والأحداث في الشرطة كل في اختصاصه، للدعوة لعقد مؤتمر حالة لاتخاذ الإجراءات الوقائية اللازمة وفقا للمرجعيات والقوانين السارية.	
في حال انهت النساء مدة محكوميتهن وما زلن في دائرة الخطر الذي يهدد حياتهن: 1.. تتولى النيابة التنسيق مع الشركاء الأساسيين لتوفير سبل الحماية للنساء اللواتي انهين مدة محكوميتهن وما زالت حياتهن مهددة بالخطر. **2..** تشارك النيابة حضور مؤتمر الحالة المتعلق بحماية النساء اللواتي انهين مدة محكوميتهن وما زلن في دائرة الخطر. **مراعاة المصلحة الفضلى للضحية في قرارات التوقيف أو إخلاء السبيل** 1.. يحرص وكيل النيابة العامة المختص\ة على مراعاة المصلحة الفضلى للضحية في قرارات التوقيف أو إخلاء السبيلوكذلك عند إبداء الرأي في طلبات إخلاء السبيل بالكفالة أو المثول أمام المحكمة لتمديد التوقيف. مع الأخذ بعين الاعتبار المصلحة الفضلى للضحية. 2.. **يلتزم وكيل النيابة المختص\ة** بالطعن بالاستئناف والنقض إذا كان الحكم مخالف أو خطأً بتصنيفه أو وزن البينة وتقدير العقوبة.	

التحقيق في قضايا الانتحار. 1. تلزم النيابة العامة بالتوسع بالتحقيقات في قضايا الشروع بالانتحار بحيث تكلف وحدة حماية الأسرة والأحداث كل في دائرة اختصاصه بإعداد تقرير مستوى الخطورة والتأكد من الأسباب الكاملة التي دفعتها للانتحار وفي سبيل ذلك يتم الاستعاضة بالخبرة الفنية النفسية وفي حال تكرار محاولات الانتحار يتم التدقيق لدى التحقيق في الملفات السابقة للتأكد من نجاعة التدابير المتخذة السابقة والتأكد من دائرة العنف السابقة 2. وتلتزم النيابة العامة بالمشاركة بمؤتمرات الحالة التي تهدف لادماج المنتفعات وموائمة خطة التدخل لاحتياجاتهم مع باقي الشركاء	

2. القضاء النظامي:

يعمل مجلس القضاء الأعلى على تطوير أداء دوائر المجلس وتطوير أداء القضاة في مجال إدارة دعاوى حالات العنف القائم على أساس الجنس بما ينسجم مع مبادئ حقوق الإنسان، والاتفاقيات الدولية، وبما لا يتعارض مع التشريعات الوطنية، كما ويتولى مهمة تطوير الخطط والبرامج والتشريعات ذات العلاقة بتقديم خدمات التقاضي بكفاءة وجودة وعلى صفة الاستعجال لقضايا العنف، تأخذ المحكمة المختصة بمستوى تقييم الخطورة على سبيل الاستئناس في الإجراءات والقرارات خلال مسار إجراءات التقاضي، ويشارك القضاء النظامي في متابعة تنفيذ أحكام هذا النظام وتقييمه، ومدى التزام الجهات المختصة بتنفيذ أحكامه.

الإجراءات العامة في جميع الأوقات	الإجراءات خلال حالة الطوارئ
1. يتولى مجلس القضاء الأعلى تدريب وتأهيل الكادر الإداري. وتدريب القضاة حول مفاهيم النوع الاجتماعي والإعاقة وعلاقتهما بحقوق الانسان. 2. توفير آليات المحاكمة العادلة بما يشمل توفير خدمة المساعدة القانونية والخدمات الداعمة والترتيبات التيسيرية للمنتفعات ذوات الإعاقة.	في حالات الطوارئ؛ 1. يعمل مجلس القضاء الأعلى وفق آلية تسمح باستمرار انعقاد جلسات المحاكم وفقاً لمقتضى الحال. 2.. تعتبر قضايا العنف ضد المرأة ذات أولوية وتعقد الجلسات على صفة الاستعجال. 3.. يتم التنسيق مع مديرة الحالة وتسهيل مهامها خاصة ما يتلق بمرافقة المنتفعة أثناء مثولها أمام القاضي وتوفير خدمة الإرشاد والدعم النفسي.

3. يتوجب على قطاع القضاء مواءمة كافة المرافق والخدمات في المحاكم المختلفة مع الأخذ بعين الاعتبار توفير الترتيبات التيسيرية للمنتفعات ذوات الإعاقة كل حسب احتياجها. 4. يتوجب على قطاع القضاء التأكد من توفير كافة وسائل تيسير التواصل والاتصال مع النساء ذوات الإعاقة المعنفات من مترجمي لغة إشارة وخبراء التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة الذهنية، مع عدم التساهل في أي حالة من الحالات أو الإيعاز لأشخاص لا يحملون صفة مهنية القيام بذلك. 5. تتولى المحاكم النظامية النظر في الدعاوي المتعلقة بالعنف المرفوعة من قبل النساء على صفة الاستعجال. 6. يلتزم مجلس القضاء الأعلى بتوفير مكان مخصص وأمن يحفظ الخصوصية والسرية عند النظر في الدعاوى المتعلقة بالعنف ضد المرأة. 7. التعاون مع مديرة الحالة وتسهيل مرافقتها للمنتفعة أثناء مثولها أمام المحكمة. وتسهيل توفير الخدمات الداعمة لها وأي متطلبات تتعلق بالإعاقة في حال كانت المنتفعة ذات إعاقة. 8. التعاون مع مديرة الحالة وتسهيل مهمتها لتوفير خدمات الإرشاد الاجتماعي والنفسي في حال رفضت المنتفعة الاستجابة لإجراءات مسار التقاضي. 9. التحقق من وجود تقرير تقييم مستوى الخطورة والتقرير النفسي والاجتماعي وأخذهما على سبيل الاستئناس فيما يتعلق بالقرارات الصادرة بملف الدعوى. 10. في الحالات شديدة الخطورة التي تهدد حياة المنتفعة للجهاز القضائي إصدار قرار بتحويل المنتفعة إلى مركز الحماية وذلك بالتنسيق مع مديرة الحالة. مع الأخذ في عين الاعتبار المركز القانوني للمنتفعة، فإذا كانت ضحية عنف قائم على أساس الجنس –	4. يلتزم مجلس القضاء الأعلى بتوفير الخدمات الداعمة بالطرق الممكنة للنساء ذوات الإعاقة في حالات الطوارئ

مشتكية أو شاهدة – يصدر هذا القرار وفقاً للصلاحية المخولة للقاضي الذي ينظر في الدعوى الجزائية. وإذا كانت المرأة المعنفة – متهمة – فيتخذ قاضي الموضوع وفقاً لسلطته التقديرية وبناء على البينات والمشروحات التي يحتويها ملف الدعوى بما في ذلك تقرير تقييم مستوى الخطورة، وبما لا يتعارض مع أحكام قانون الإجراءات الجزائية – الأماكن المخصصة للنزيلات في مراكز الاصلاح والتأهيل أو النظارات – قراراً بوضع المتهمة في مركز الحماية الذي يقع في دائرة اختصاص المحكمة.	

3. القضاء الكنسي

تعمل المحاكم الكنسية بتعدد طوائفها حسب المنظومة القانونية النافذة في المحاكم المختصة بالبت في النزاعات المرتبطة بقضايا الأحوال الشخصية التي تدخل ضمن اختصاصها، ويتم تحديدها وتنظيمها بموجب القانون الكنسي لكل طائفة، وتشمل الزواج والحضانة والنفقة والطلاق وفسخ الزواج، سواء لجأت المنتفعة لها مباشرة أم عبر الإحالة من قبل الشركاء

في حال توجهت المنتفعة لطلب الخدمة من الكنسية مباشرة أو القضاء الكنسي:	الإجراءات المتخذة في حالات الطوارئ
1.. يمارس القضاء الكنسي اختصاصه القضائي وفق المنظومة القانونية الخاصة بكل طائفة. ويشمل اختصاصه النظر والبت في قضايا الأحوال الشخصية على سبيل المثال لا الحصر: الزواج، الحضانة، المشاهدة، النفقة، الوصاية والولاية وبطلان الزواج، التي قد تنشأ نتيجة تعرض المنتفعة للعنف، وتتم مباشرة هذه القضايا وفق القوانين والإجراءات الخاصة بكل طائفة. 2.. تعمل المحاكم الكنسية على توفير آليات تكفل المحاكمة العادلة للنساء المعنفات، بما يشمل إتاحة المساعدة القانونية والخدمات الداعمة والترتيبات التيسيرية للمنتفعات ذوات الإعاقة ضمن إمكاناتها، من خلال التنسيق مع الجهات المختصة. 3.. للمحاكم الكنسية التعاون والتنسيق مع مديرة الحالة والاطلاع على تقاريرها حول المنتفعة على سبيل	1.. تعمل المحاكم الكنسية خلال حالات الطوارئ وفق آليات تضمن استمرار تقديم الخدمة القضائية، بما يشمل انعقاد الجلسات وفق مقتضى الحال والإمكانات المتاحة. 2.. ويجوز للمحاكم الكنسية التنسيق مع مديرة الحالة لتسهيل مهامها بمرافقة المنتفعة أثناء مثولها أمام القاضي لتوفير الإرشاد والدعم النفسي للمنتفعة إن لزم الأمر، مع ضرورة توفير الخدمات الداعمة بالطرق الممكنة للنساء ذوات الإعاقة.

الاستئناس. وفي الحالات التي تُقدّر فيها خطورة عالية على حياة المنتفعة، يجوز للمحكمة الكنسية إحالتها إلىمركز الحماية بالتنسيق مع مديرة الحالة. كما يمكن إحالة المنتفعة إلىالجهات الشريكة الأساسيةالمختصة لتلقي الخدمات التي تخرج عن نطاق الاختصاص القضائي الكنسي، وبما يتناسب مع طبيعة كل حالة. 4. تؤدي الكنائس من خلال رجال الدين دورا رعويا وارشاديا للحفاظ على الاسر وتماسكها بما يشمل الاستماع، وتقديم الإرشاد، وتهيئة بيئة آمنة تراعي السرية والخصوصية، وإحالة المنتفعة للجهات المختصة عند ظهور مؤشرات تدل على تعرضها لعنف شديد أو خطورة مرتفعة.	

4. القضاء الشرعي:

يعتبر القضاء الشرعي من القطاعات المهمة التي تتوجه لها النساء المعنفات لطلب الخدمات، وخاصة فيما يتعلق بالجوانب المتعددة والمتعلقة بالأحوال الشخصية والقضايا الاسرية، سواء توجهت المنتفعة مباشرة لطلب الخدمة أم تم تحويلها من الشركاء، ويستقبل القضاء الشرعي جميع المنتفعات المتوجهات لطلب الخدمة بغض النظر عن حالتهم الصحية أو النفسية أو الجسدية.

الإجراءات في الظروف الطبيعية	الإجراءات في حالات الطوارئ
1. يتم استقبالها من قبل موظف/ة الاستقبال في قلم المحكمة، يتوجب مراعاة الخصوصية وتوفير مساحة أمنة لها، يتم الاستماع لها وأخذ التفاصيل حول الحالة حسب ما روته المنتفعة. 2. على موظف الاستقبال توثيق وجود الإعاقة لدى المنتفعة حال وجودها، والعمل على التنسيق لتوفير الخدمات الداعمة ومتطلبات الإعاقة للمنتفعة قبل اتخاذ أي إجراء أو تقديم أي خدمة 3. يقوم موظف الاستقبال بتوجيهها إلى دائرة الإرشاد والإصلاح الأسري. بحيث لا يتم تسجيل الدعوة باستثناء قضية النفقة.	**1..** تعمل المحاكم الشريعية ضمن آليات تسمح بتقديم الخدمة وفقاً لمقتضى الحال **2.** تعتبر قضايا المرأة ذات أولوية للنظر بها وتعقد الجسلات على صفة الاستعجال. 3. إبلاغ إدارة حماية الأسرة والأحداث في حال اكتشاف قضايا عنف ضد المرأة. 4. التنسيق مع مديرة الحالة وتسهيل مرافقتها للمنتفعة أثناء مثولها أمام القاضي وتوفير خدمة الارشاد والدعم النفسي. **5.** توفير الخدمات الداعمة والترتيبات التيسيرية المعقولة للنساء ذوات الإعاقة بالطرق الممكنة

4. تتولى دوائر الارشاد والإصلاح الأسري توفير مكان ملاءم ومساحة أمنة تحفظ خصوصية المنتفعة. مع الأخذ بعين الاعتبار وضع الأطفال في غرف مخصصة من اجل المشاهدة. 5. يتولى موظف/ة الارشاد طمأنة المنتفعة وتعزيز الثقة، تبدأ مرحلة تقصي وجمع البيانات من خلال تعبئة النماذج المعتمدة لدى الدائرة وفقا للنموذج الالكتروني لرصد العنف، والتي يتوجب مواءمتها مع متطلبات النساء ذوات الإعاقة، بالإضافة لضرورة احتواءها على مؤشرات ترصد الإعاقة وتبعاتها وبناءا على النتائج يتم التعامل مع ثلاث سيناريوهات منها: 6. عدم تعرض المنتفعة لعنف، يتم تقديم خدمات الارشاد والتمثيل القانوني عند الحاجة ويتم توثيق القضية في سجلات دوائر الارشاد والإصلاح الاسري. 7. في حال تعرضها لعنف دون تهديد على الحياة، يتولى موظفة الارشاد والإصلاح الأسري بتوسيع الخيارات أمامها، وتزويدها بمعلومات عن القطاعات ذات الاختصاص. 8. عقد جلسة تجسير بين الزوجة والزوج في دوائر الارشاد والإصلاح الاسري لمحأولة التوفيق بينها. 9. تستكمل دوائر الارشاد والإصلاح الاسري توثيق إجراءات التدخل مع الحالة، وإصدار تقرير معتمد وموقع من قبل القاضي الشرعي في نفس المحكمة. 10. يتم التشاور مع القاضي الشرعي حول تحويلها إلىجهات أخرى مختصة. 11. تبقى إجراءات الحماية داخل إطار المحكمة الشرعية والدوائر ذات الاختصاص.	
في حال كشفت تقارير التقصي عن تعرض المنتفعة لعنف شديد ومهدد للحياة؛ يتم اتخاذ الإجراءات التالية: 1. ابلاغ القاضي الشرعي في المحكمة بوجود عنف شديد ومهدد للحياة.	

2. تبليغ إدارة حماية الأسرة والأحداث في جهاز الشرطة والتواصل مع مديرة الحالة، وتسهيل وصولهم إلى مكان تواجد المنتفعة في المحكمة الشرعية لتوفير الخدمة اللازمة. 3. التنسيق والتواصل مع النيابة العامة حسب نوع الاعتداء ودرجة الخطورة أو الحاجة القانونية للمتابعة ضمن مسارات التقاضي. 4. التنسيق مع المحافظة في الحالات المتعلقة بحفظ السلم الأهلي. 5. المشاركة في مؤتمرات الحالة المتعلقة بقضايا الأحوال الشخصية التي يتم دعوتهم لحضورها. 6. استكمال إجراءات التقاضي بالتنسيق مع الشركاء الأساسيين. 7. التنسيق مع الجهات المختصة في الحالات التي تستدعي إصدار قرار قضائي بمنع السفر.	

5. النيابة العسكرية

تتولى النيابة العسكرية التعامل مع حالات العنف في حال كان مرتكب العنف يحمل الصفة العسكرية أو كان أحد الشركاء الأساسيين يحمل الصفة العسكرية، في حال تلقت النيابة العسكرية البلاغات أو الشكأوى بوجود عنف، سواء كان العنف داخل الأسرةأم خارجها، الإشراف على تنفيذ القوانين والأحكام الصادرة عن المحاكم العسكرية والمحاكم الأخرى، التنسيق مع الشركاء لتقديم الخدمات الداعمة والترتيبات التيسيرية

1. في حال توجهت المنتفعة مباشرة إلى النيابة العسكرية أو تم تحويلها من جهة أخرى يقوم عضو النيابة المناوب ويفضل أن يكون عنصر نسائي أو بحضور عنصر نسائي أثناء استقبالها وسماع أقوالها، وتوفير المساحة الآمنة، وطمأنتها، والاستماع لها وتدوين إفادتها. 2. إذا كانت المنتفعة ذات إعاقة يسجل عضو النيابة ذلك، ويعمل على التنسيق مع مديرة الحالة لتوفير	

كافة الترتيبات التيسيرية والخدمات الداعمة والمواءمات في جميع مراحل وإجراءات تقديم الخدمة 3. تقييم واقع العنف ومستوى الخطورة الأولي، واتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة إذا تطلب الأمر. 4. في حال تبين أن هناك خطورة شديدة أو مرتفعة أو متوسطة يتم التواصل مع إدارة حماية الأسرة والأحداث والتنسيق مع مديرة الحالة لتقيم مستوى الخطورة بشكل مشترك، والعمل على توفير الحماية والخدمات الأخرى اللازمة لها. 5. في حال الاعتداء الجسدي أو الاعتداء الجنسي أو الاغتصاب تقوم النيابة العسكرية بتكليف الطبيب الشرعي لإجراء الفحوصات اللازمة. 6. تزويد القطاعات الشريكة المختصة بالمعلومات المتعلقة بالحالة بما لا يتعارض مع سرية التحقيقات وسلامة إجراءات التقاضي. 7. إرفاق تقرير الطب الشرعي والأدلة الجنائية بملف المنتفعة مع توخي الدقة والسرية، والالتزام بإجراءات مسار التقاضي وفقا للتشريعات ذات العلاقة. 8. في حال ورد للنيابة العسكرية، إخبار أو بلاغ أو نداء استغاثة أو معلومات عن وجود عنف مهدد للحياة يتوجب عليهم الاستجابة السريعة والتنسيق مع إدارة حماية الأسرة والأحداث لاتخاذ الإجراء اللازم وفقا للقانون. 9. تشارك النيابة العسكرية في مؤتمرات الحالة التي تدعو اليه مديرة الحالة، في الحالات التي ترتبط بعمل النيابة العسكرية. 10. إذاكانت النيابة العسكرية هي المستجيب الأول وكانت المنتفعة تحمل الصفة العسكرية وكان مرتكب العنف شخصاً لا يحمل الصفة العسكرية أو شارك مع أشخاص يحملون الصفة العسكرية، يتم تبليغ إدارة حماية الأسرة والأحداث لتقييم مستوى الخطورة بشكل مشترك، وإجراء البحث والتحري،	

وجمع الاستدلالات واتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة وتقديم الخدمات المناسبة. 12. إذاكانت النيابة العامة هي المستجيب الأول وكان مرتكب العنف شخصاً يحمل الصفة العسكرية أو شارك مع أشخاص مدنيين في ارتكاب العنف، يتم تبليغ النيابة العسكرية والتنسيق بينهما، كلٌ في مجال اختصاصه، لاتخاذ الإجراءات اللازمة. 13. بناءً على تقييم مستوى الخطورة، إذاتبين أن المعتدي بحوزته سلاح (سواء كان مسجلاً على عهدته أو بحيازته الشخصية) واستخدمه في الاعتداء أو التهديد، يتم اتخاذ الإجراء اللازم لسحب السلاح. 14. في حال قدمت المنتفعة شكوى ضد المعتدي، تقوم إدارة حماية الأسرة والأحداث بعد تحرير الشكوى بتبليغ النيابة العامة لاتخاذ الإجراء المناسب، مع إعلام النيابة العسكرية بذلك، في حال كانت الشكوى تتعلق بعمل النيابة العسكرية. 15. بناء على تقييم مستور الخطورة إذا تبين وجود خطر مهدد للحياة، يجب تحويل المنتفعة إلى مراكز الحماية بمرافقة مديرة الحالة، واستكمال إعداد خطة التدخل بالتنسيق مع الشركاء في مؤتمر الحالة وتطويرها حسب المستجدات. 16. تتولى مديرة الحالة التواصل مع الأسرة، لإشراكهم في إعداد خطة التدخل وتنفيذها، وتحديث المعلومات وتزويد الشركاء بها. 17. بعد زوال مؤشرات الخطورة وانتهاء تنفيذ خطة التدخل، يتم اتباع الإجراءات الخاصة بإعادة الدمج واتخاذ الإجراءات المتعلقة بالمتابعة اللاحقة. 18. إذا أفصحت المنتفعة عن عدم وجود خطر على حياتها يتم أخذ أقوالها على محمل الجد، ولكن يجب التحقق من صحة المعلومات، وفيما بعد يتم اتباع	

الإجراءات اللازمة لإعادتها إلى أسرتها، مع حفظ الملف.	

سادساً: المجتمع المدني

تُعد منظمات المجتمع المدني مكوّناً أساسياً في حماية المنتفعات. فقد طوّرت منظمات المجتمع المدني المتخصصة منظومة حماية فعالة، تشمل إجراءات العناية الواجبة، وتمتلك مراكز حماية تعمل على مدار الساعة. كما تتمتع هذه المنظمات بالخبرة والتخصص اللازمين لحماية الفئات الأكثر عرضة، وتوفير التدابير التيسيرية والدعم. ومن أبرز نقاط قوة قطاع المجتمع المدني، هو الانتشار الواسع للمجموعات الداعمة والمنظمات في جميع المناطق، ما يعزز القدرة على تقديم المساندة والدعم.

الإجراءات العامة في كل الأوقات	الإجراءات الخاصة في حالة الطوارئ
1. إذا كانت إحدى مؤسسات المجتمع المدني هي مستجيب أول يجب عليها استقبال المنتفعة في مكان أمن يحفظ الخصوصية والسرية، وتوعيتها تجاه حقوقها وأهمية الإجراءات التي سيتم اتخاذها لحمايتها من العنف أو تفاقم حدته. 2. توثيق كافة البيانات والمعلومات المتعلقة بالمنتفعة ورقياً وضمن نظام الكتروني محوسب. 3. إذاكانت إحدى مؤسسات المجتمع المدني هي المستجيب الأول يجب إجراء تقييم أولي للخطورة وتقييم اجتماعي ويتوجب أن يشملا مؤشرات رصد الإعاقة ونوعها ومتطلباتها، مع الأخذ بعين الاعتبار إفادة المنتفعة حول مصدر العنف ومستواه. 4. في حالات العنف المتوسط والمرتفع والشديد يجب تبليغ إدارة حماية الأسرة والأحداث، ومديرة الحالة. 5. تدعو مديرة الحالة إلى عقد مؤتمر الحالة لتقييم مستوى الخطورة بحضور الشركاء الأساسيين وإعداد خطة التدخل بمشاركة وموافقة المنتفعة وبما لايتعارض مع حقها بالحياة. 6. إذا كان تقييم مستوى الخطورة متوسط أو مرتفع أو شديد وكانت المنتفعة من ذوات الإعاقة يجب أن تتواءم خطة التدخل بما يراعي توفير الترتيبات	1. تبليغ إدارة حماية الأسرة والأحداث في حال كان العنف متوسط أو مرتفع أو شديد الخطورة. 2. التنسيق والتعاون مع الجهات الحكومية المعنية لتقديم خدمات منسقة وفعالة للنساء المعنفات في حالات الطوارئ. 3. التنسيق مع مديرة الحالة وإعلامها بالتطورات. 4. استقبال المعنفات في مراكز الحماية لتوفير ملاذ آمن بشكل مؤقت خاصة اللاتي فقدن منازلهن أو تعرضن لمخاطر بسبب الكوارث الطبيعية أو الأزمات. 5. تقديم خدمات الدعم النفسي والإرشاد للنساء المتضررات مما يساعدهن على التعامل مع الصدمات النفسية الناتجة عن العنف أو الكارثة. 6. تعمل مؤسسات المجتمع المدني على التخطيط وبناء التدخلات الخاصة بحالات الطوارئ بشكل مواءم وبما يضع بعين الاعتبار متطلبات النساء ذوات الإعاقة وتولي الاهتمام البالغ لتوفيرها كون النساء ذوات الإعاقة من الفئات الأكثر هشاشة وعرضة للإقصاء والاستغلال الذي يزيد مع وجود ظروف استثنائية 7. تضمن مؤسسات المجتمع المدني تقديم استجابة سريعة للحالات الطارئة، بما في ذلك توفير الطعام، المأوى، والرعاية الصحية للمنتفعات.

التيسيرية والخدمات الداعمة بما يتناسب مع نوع الإعاقة وطبيعتها والمتطلبات اللازمة لها.

7. تُشارك مؤسسة المجتمع المدني التي كانت مستجيب أول في مؤتمر الحالة.
8. ترافق مديرة الحالة المنتفعة أثناء نقلها من وإلى المؤسسات المختلفة لتلقيها الخدمات اللازمة.
9. عند نقل المنتفعة إلى مركز الحماية يكون ذلك بمرافقة من مديرة الحالة وتعمل إداراة حماية الأسرة والأحداث على توفير الحماية أثناء عملية النقل.
10. يتعين على الأخصائي الاجتماعي في مؤسسة المجتمع المدني تسليم الملف الخاص بالمنتفعة بشكل كامل بما في ذلك التقرير الأولي، والتقييم الاجتماعي، وأي تقارير طبية أو نفسية أو صور شعاعية، إلى مديرة الحالة لاستكمال الإجراءات المهنية المطلوبة.
11. بالتنسيق مع مديرة الحالة ومؤسسة المجتمع المدني ذات العلاقة تعمل إدارة حماية الأسرة والأحداث في حال كان الفعل يشكل جريمة يعاقب عليها القانون، على إعلام النيابة العامة لاتخاذ الإجراء القانوني اللازم حسب قانون الإجراءات الجزائية.
12. إذاكان هناك تهديد للسلم الأهلي والمجتمعي يجب تبليغ المحافظة.
13. إذاكانت المنتفعة تقيم في مركز الحماية تتابع مديرة الحالة تنفيذ خطة التدخل بالتنسيق مع مديرة المركز والقطاعات الأخرى وفقاً للتطورات ومقضى الحال.
14. في حال ظهرت مستجدات في تقييم الخطورة بعد إجراء البحث والتحقيق، يتم إبلاغ الشركاء بها، إما من خلال عقد مؤتمر حالة أو التواصل عبر الإجراءات المعتمدة.
15. في حال زوال الخطر ووفقاً لنتائج مؤتمر الحالة لإعادة الدمج يجب على كل المؤسسات المشاركين في المؤتمر التوقيع على جميع الوثائق بما في ذلك تقييم الخطورة، ومحضر اجتماع المؤتمر، وأي وثائق أخرى ضرورية.

8. تعمل مؤسسات المجتمع المدني في حالات الطوارئ على منح الأولوية لحماية النساء من العنف الجنسي والاستغلال وتوفير ملاذات آمنة وتقديم الدعم الطبي والنفسي للمنتفعات.
9. تقوم مؤسسات المجتمع المدني بتعزيز الوعي داخل المجتمعات المحلية حول حقوق النساء في حالات الطوارئ وكيفية الوقاية من العنف، والتبليغ عنه كما توفر برامج توعية لتقليل التميز وتعزيز المساواة بين الجنسين.
10. التنسيق والتعاون مع المنظمات الدولية والمحلية الأخرى لضمان توفير شبكة دعم متكاملة للنساء، بما يشمل تقديم متطلبات الإغاثة، والخدمات والإجراءات اللازمة للتعافي
11. تقدم خدمات الاستشارة القانونية للنساء المعنفات، بما في ذلك التوجيه فيما يخص حقوقهن في حالات الطوارئ، مثل الحق في المأوى والحماية من العنف، والتبليغ عن الابتزاز والاستغلال الجنسي
12. التعاون مع السلطات المحلية، مثل الشرطة والقضاء، لضمان تنفيذ الإجراءات القانونية اللازمة لحماية النساء المعنفات في حالات الطوارئ
13. تدريب موظفيها ومتطوعيها على كيفية التعامل مع النساء في حالات الطوارئ. وبما يشمل التعامل مع النساء ذوات الإعاقة وآلية فحص وتوثيق متطلباتهن وسبل توفيرها. ويشمل التدريب معرفة كيفية التعامل مع الحالات النفسية والجسدية الناتجة عن العنف، والتعامل مع القضايا القانونية المعقدة وهذا يتم من خلال خطة وطنية شاملة لتدريب مقدمي الخدمات لدى المؤسسات المختلقة
14. متابعة وتقييم وضع النساء المعنفات بشكل مستمر لضمان تقديم الدعم المناسب، وتوفير خطة تدخل فردية تتلاءم مع الاحتياجات لكلٍ منهن.
15. يجب العمل على تأمين تمويل مستدام لمؤسسات المجتمع المدني، خاصة في حالات الطوارئ، لتتمكن من توفير الخدمات بشكل مستمر.

16. حسب مقتضى الحال يتم أخذ التعهدات اللازمة على مرتكب العنف وأفراد الأسرة من قبل المحافظة. 17. يتوجب على الأخصائي الاجتماعي في مؤسسة المجتمع المدني التنسيق مع مديرة الحالة لإعداد خطة متابعة تحدد مدتها حسب مقتضى الحال. 18. إثناء تنفيذ خطة التدخل تقوم مؤسسة بالمجتمع المدني بإدماج المنتفعة في مشاريع التمكين والتوعية التي تنفذها أو التي يتم تنفيذها من قبل مؤسسات مؤسسات أخرى، بما يتناسب مع تقييم مستوى الخطورة وعدم تعريض حياة المنتفعة للخطر. 19. في حال كانت المنتفعة من ذوات الإعاقة، ووفقاً لخطة التدخل يتعين على مقدم الخدمة التواصل مع المؤسسة المعنية بتقديم الخدمات لهذه الفئة وإرفاق جميع المعلومات المتوفرة، بما في ذلك أي تقارير عن التقييم الأولي للخطورة، أو تقارير طبية أو صور شعاعية، وغيرها. وتقوم المؤسسة المعنية باتباع نفس الإجراءات المذكورة أعلاه، لكن بعد توفير التدابير التيسيرية ومواد الدعم اللازمة. 20. بشكل أساسي يتم تقديم الخدمات للمنتفعة بما يشمل خدمات الحماية من قبل الشركاء الأساسيين، ويتم التعاون والتنسيق مع مؤسسات المجتمع المدني ضمن إطار التكامل لتقديم خدمات التمكين الاقتصادي والمشورة والمساعدة القانونية والخدمات الصحية والاجتماعية والتعليم وبما يراعي توفير الترتيبات التيسيرية والخدمات الداعمة للمنتفعات ذوات الإعاقة، والفروق الفردية بين المنتفعات.	

سابعاً: وزارة شؤون المرأة

تقود وزارة شؤون المرأة الجهود الوطنية لمكافحة العنف ضد النساء، وتمكينهن من ممارسة حقوقهن. ويشمل ذلك تصميم وتطوير السياسات العامة، والخطط الاستراتيجية، والبرامج القطاعية المشتركة التي تهدف إلىالوقاية من العنف، وتطوير أنظمة الحماية، وتمكين النساء، بما يستجيب لقضايا المرأة ومبادئ حقوق الإنسان. وترأس الوزارة اللجنة الوطنية العليا لمناهضة العنف ضد المرأة، والفريق الوطني لنظام التحويل الوطني للنساء المعنفات، وتجري مراجعة وتقييماً سنوياً لنظام التحويل الوطني بالتعاون مع أعضاء الفريق والشركاء الآخرين ذوي العلاقة. كما تقوم الوزارة بإجراء

الدراسات والأبحاث ذات الصلة، وتُجري المسح السنوي للعنف، وتعدّ الخطة الوطنية لمناهضة العنف ضد المرأة وتشرف على تنفيذها بالتعاون مع اللجنة الوطنية لمناهضة العنف ضد المرأة. ومن الجدير بالذكر أن وزارة شؤون المرأة لا تُعد بالضرورة جهة تقدم خدمات الحماية، باستثناء الإجراءات العامة التالية:

الإجراءات العامة في كل الأوقات	الإجراءات الخاصة في حالة الطوارئ
1. إذا كانت الوزارة هي المستجيب الأول يجب على الموظفة المختصة توثيق الحالة ورقياً والكترونياً على مرصد العنف وفقاً للنماذج الملحقة بنظام التحويل الوطني، مع ضرورة توثيق وجود الإعاقة لدى المنتفعة ونوعها والمتطلبات المتعلقة بها. وتوفير الخدمات الداعمة والترتيبات التيسيرية المعقولة قبل البدء بأي إجراء مع المنتفعة ومن ثم تقوم الوزارة بتحويلها إلى المؤسسات ذات العلاقة / مقدمي الخدمات، بما ينسجم مع خصوصية كل حالة. 2. إذا تبين أن المنتفعة تتعرض لعنف متوسط أو مرتفع أو شديد يجب تبليغ إدارة حماية الأسرة والأحداث ومديرة الحالة. 3. تشارك وزارة شؤون المرأة في جميع مؤتمرات الحالة. 4. إجراء مراجعة للسياسات والتشريعات واللأنظمة المتعلقة بالوقاية والحماية الخاصة بمناهضة العنف ضد المرأة والعمل على تطويرها. 5. تقوم الوزارة برصد وجمع كافة البيانات والمعلومات التي تتيحها نماذج الإحالة الوطنية، وتحليلها، وتوثيقها في قاعدة بيانات المرصد الوطني لمناهضة العنف ضد المرأة.	1. وضع خطة طوارئ لمكافحة العنف ضد النساء والفتيات وحماية المنتفعات في الحالات القصوى بالتشاور والتنسيق مع القطاعات المختلفة. 2. المشاركة في مجموعات الدعم في مختلف المحافظات للمساهمة في تقديم التدخلات مع المنتفعات في حالات الطوارئ. 3. إدماج سياسات وتدابير الحماية من العنف خاصة العنف الجنسي والاستغلال والابتزاز ومتطلبات الإغاثة والمساعدات الانسانية ضمن خطط الطوارئ الحكومية. 4. التعاون مع الهيئات الإدارية للاتحاد العام للمرأة الفلسطينية لتطوير خطة تدخل وحماية للنساء والفتيات في حالات الطوارئ، والمتابعة لضمان تقديم الخدمات. 5. توزيع معلومات الاتصال الخاصة بالهيئات الإدارية للاتحاد ليتم التواصل معها عند الحاجة، في حال تعذر الوصول إلى مقدمي الخدمات الأساسيين من الجهات الحكومية. 6. التنسيق والمتابعةمع مؤسسات المجتمع المدني للاطلاع عن كثب على واقع النساء واحتاجاتهن سواء كانت متطلبات الحياة اليومية، أو خدمات صحية، أو خدمات الحماية والإيواء والإغاثة، وغير ذلك من المتطلبات التي ترفضها حالة الطوارئ للعمل إدماجها في خطط الحكومة ومتابعة توفيرها من قبل الجهات المختصة.

ثامناً: الهيئة المستقلة لحقوق الانسان

الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان (ICHR) هي المؤسسة الوطنية الرسمية المعنية بدعم ومراقبة واقع حقوق المواطنين الفلسطينيين، وبهذه الصفة كجهة رقابية تابع الهيئة مدى توفر متطلبات حقوق الانسان في التشريعات الفلسطينية، وفي

أداء عمل كافة الدوائر والهيئات والجمعيات ومؤسسات الدولة الفلسطينية، ويشمل نطاق عمل الهيئة رصد ومعالجة انتهاكات حقوق الإنسان والشكاوى التي يقدمها المواطنون بشأن تلك الانتهاكات.

وتقدم الهيئة دوراً استشارياً في القضايا المتعلقة بالعنف ضد النساء والفتيات، والنساء المقيمات في مراكز الحماية. وتشمل مهام الهيئة القيام بزيارات دورية إلى مراكز الحماية، والاستماع إلى النساء اللواتي تعرضن للعنف داخل هذه المراكز، وتلقي الشكاوى من المنتفعات، وإجراء البحوث والتحقيقات من خلال مراجعة إدارة المركز للتحقق من صحة الشكوى.

كما تُقدِّم الهيئة رأياً استشارياً في حال وجود خلاف بين الشركاء الأساسيين بخصوص حالات العنف الشديد والخطير التي تمسّ حق المرأة في تقرير المصير وحقها في الحياة. وتُصدر أيضاً رأياً استشارياً للفصل في القضايا المتعلقة بالحرمان من الحرية والحق في الحياة.

الإجراءات العامة في كل الأوقات.	الإجراءات الخاصة في حالة الطوارئ
1. إذاكانت الهيئة المستقلة لحقوق الانسان هي المستجيب الأول وتلقت شكوى أو مكالمة أو بلاغاً من منتفعة أو من شخص أخر، يتعلق بوقوع عنف يجب عليها التحقق من دقة المعلومات وطبيعة الشكوى أو البلاغ وتوثيقها. 2. يجب على الهيئة تزويد المنتفعة بأرقام التواصل الخاصة بمديرة الحالة في منطقة سكنها، ورقم الهاتف المجاني لإدارة حماية الأسرة والأحداث لتلقي الخدمات اللازمة. 3. إذا كشفت المنتفعة عن حالة عنف متوسط أو شديد أو مرتفع، يجب على الهيئة تبليغ إدارة حماية الأسرة والأحداث، ومديرة الحالة. 4. إذا وصلت المنتفعة إلى مقر الهيئة وظهرت عليها علامات عنف وكانت بحاجة إلى علاج يتم الاتصال على أقرب مركز صحي أو مستشفى وفقاً لمقتضى الحال. 5. الاتصال والتنسيق بشكل مستمر مع مديرة الحالة لمتابعة مجريات الأمور والتطورات.	1.. يجب على الهيئة المستقلة لحقوق الانسان تعميم أرقام التواصل الخاصة بها (رقم مجاني) على جميع مؤسسات الرعاية الصحية والاجتماعية، والهيئات المحلية، ومؤسسات المجتمع المدني، ونشرها على وسائل الإعلام. 2. إذاتلقت الهيئة بلاغاً أو اكتشفت حالة عنف بسيط أو متوسط أو شديد أو مرتفع الخطورة خاصة الاعتداء الجنسي أو الاستغلال الجنسي أو الابتزاز أو التهديد بالقتل من قبل أي شخص أو من قبل مقدمي الخدمات سواء كان من مؤسسة رسمية أو مجتمعية أو جهة دولية، بما يشمل خدمات الإغاثة ووفقاً لمقتضى الحال يجب اتباع الإجراءات التالية: أ. تبليغ إدارة حماية الأسرة والأحداث / الشرطة. ب. تبليغ المحافظة ت. تبليغ وزارة التنمية الاجتماعية/ مديرة الحالة. ث. مؤسسات المجتمع المدني ذات الصلة. ج. تبليغ رئيس أو أحد أعضاء الهيئات المحلية. ح. تبليغ رئيس لجنة الطوارئ. خ. تبليغ شبكات الحماية ومجموعات الدعم المعتمدة رسمياً. د. تحويل المنتفعة إلى مقدمي خدمات الحماية المعتمدين رسمياً، سواء من الجهات الرسمية، أو منظمات

6. تزويد مديرة الحالة بكافة الوثائق والمعلومات المتعلقة بالمنتفعة.	المجتمع المدني، أو شبكات الحماية، أو مجموعات الدعم أو اللجان الشعبية. 3. المتابعة وتوثيق بيانات حالة العنف وطبيعتها مع مراعاة الخصوصية والسرية، والاحتفاظ بالبيانات ورقياً وعلى النظام الالكتروني المحوسب وفقاً لمقتضى الحال.

تاسعاً: المصطلحات؛

لغايات تنفيذ أحكام هذا الدليل، يقصد بالمصطلحات الواردة فيه المعاني المخصصة لها.

دليل إجراءات العمل الموحد لنظام التحويل: وثيقة مرجعية تنظيمية وإرشادية تأتي استناداً إلى نظام التحويل الوطني المعمول به والصادر عن مجلس الوزراء الفلسطيني بموجب القرار رقم (28) لسنة 2022. يهدف هذا الدليل إلى توحيد وتنسيق إجراءات الاستجابة السريعة للعنف القائم على أساس الجنس عبر مختلف القطاعات الحكومية ومؤسسات المجتمع المدني والمنظمات الأهلية ذات العلاقة، لضمان تقديم حماية فعّالة، وسريعة، ومتكاملة للنساء ضحايا العنف خاصة ذوات الإعاقة وكبيرات السن، والأطفال، ويُعد الدليل أداة تشغيلية معيارية تعمل على ترجمة المبادئ الانسانية الحقوقية القانونية والتنظيمية الواردة في نظام التحويل الوطني إلى خطوات تفصيلية عملية واضحة تساعد العاملين في القطاعات المختلفة على أداء أدوارهم ضمن إطار تكاملي وشامل وفعال.

اللجنة الوطنية العليا لمناهضة العنف ضد المرأة: هي لجنة برئاسة وزيرة شؤون المرأة، معنية بتحديد الأولويات ووضع السياسات وتنسيق الجهود على المستوى الوطني لمناهضة جميع أشكال العنف ضد النساء والفتيات، وتشرف على عمل اللجان الفرعية الفنية في مختلف المواقع، وتضطلع بدور قيادي في رسم الاستراتيجيات القطاعية وعبر القطاعية، وضمان اتساق العمل المؤسساتي وفقاً للمرجعيات الوطنية والمرجعيات والمعايير الدولية ذات الصلة، ووفق ما ورد في قرار تشكيلها الصادر عن مجلس الوزراء في العام: (2008) والقرارات اللاحقة. تهدف اللجنة والتي تضم في عضويتها ممثلي عدد من الدوائر، والهيئات، والسلطات الحكومية، ومؤسسات المجتمع المدني والمنظمات الأهلية الى: وضع استراتيجية وطنية لمناهضة العنف ضد المرأة بكافة أشكاله، اقتراح تعديل التشريعات الخاصة بحماية المرأة من العنف، إعداد الدراسات والأبحاث اللازمة حول قضايا العنف وأثره على المجتمع، إنشاء قاعدة بيانات "بنك معلومات" على المستوى الوطني حول العنف ضد المرأة ونشرها وتداولها (المرصد الوطني) وتشكيل لجان متخصصة فنية لمتابعة وتحقيق أهداف اللجنة، تنفيذ ما ورد في الاتفاقيات الدولية بما في ذلك اتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة وإعلان ومنهاج عمل بيجين والتشريعات والإجراءات الوطنية، إلى جانب المساهمة في تعزيز التعاون الإقليمي والدولي في مجال مناهضة العنف ضد المرأة بكافة أشكاله.

المعنفة: كل امرأةٍ تعرضت للعنف وقد أتمت (18) سنة من عمرها أو أكثر، أو فتاةٍ أقل من عمر (18) سنة شريطة أن تكون متزوجة أو حامل سواء كان الزواج ما زال قائماً أم لا، مع مراعاة التدابير والإجراءات الخاصة بالطفولة.

المنتفعة: المعنفة المستفيدة من أي نوع من أنواع الخدمات المحددة وفقاً لأحكام هذا الدليل والتشريعات النافذة ذات العلاقة بما في ذلك نظام التحويل الوطني.

مؤتمر الحالة: أداة تكاملية لتنسيق العمل بين الشركاء الأساسيين والثانويين مقدمي الخدمات للمنتفعة، تهدف إلى تبادل المعلومات، واستعراض الحالة القانونية، والاجتماعية، والصحية/ النفسية، والمعيشية، للمنتفعة، وتطوير خطة تدخل تكفل معالجة تداعيات العنف القائم على أساس الجنس الذي وقعت ضحيته، وتأهيلها، وتمكينها، ومن ثم إعادة دمجها في بيئتها. ووفقاً لنظام التحويل الوطني توجد عدة مستويات لهذا المؤتمر: (مؤتمر الحالة الأولي للاستجابة الفورية: مؤتمر يتم عقده لإجراء التقييم والمسح الأولي لحالة المنتفعة ومحيطها الأسري، وتقييم عوامل ومستوى الخطورة حسب المعطيات لاتخاذ القرار المناسب المتعلق بأمنها وحمايتها. مؤتمر الحالة الاستكمالي: مؤتمر يتم عقده بعد اتخاذ قرار تحويل المنتفعة إلمركز الحماية بعد التقييم لوضع خطة التدخل وتحديد الأدوار والمسؤوليات لتلبية احتياجاتها. مؤتمر الحالة الطارئ: مؤتمر يتم عقده بناءً على وجود معلومات جديدة أو تطورات أو مخالفات من قبل المنتفعة في مركز الحماية أو رفضها المكوث فيه رغم استمرار الخطورة عليها. مؤتمر الحالة لإعادة اندماج المنتفعة والمتابعة: مؤتمر يتم عقده لتقييم كافة الإجراءات التي تم تنفيذها بناءً على خطة التدخل، ووضع خطة متابعة لما بعد عودة المنتفعة إلى أسرتها. مؤتمر الحالة مع أسرة المنتفعة: مؤتمر يتم عقده لوضع خطة تدخل تمهيداً لعودة المنتفعة إلى أسرتها، ولأخذ التعهدات اللازمة لمنع التعرض لها مرة أخرى. مؤتمر الحالة الداخلي لكل مؤسسة: مؤتمر يتم عقده لجمع وتبادل المعلومات والتشاور ووضع آليات المتابعة).

خطة التدخل: الإجراءات والخدمات المقدمة للمنتفعة بناءً على تقييم درجة الخطورة، مع مراعاة خصوصية كل حالة وفق أحكام هذا الدليل والتشريعات النافذة ذات العلاقة بما في ذلك نظام التحويل الوطني.

تضارب المصالح: وجود علاقة مصلحة بين مقدم الخدمة وولي أمر المنتفعة أو من يمثلها قانون دون اتخاذه للإجراء أو القرار المناسب أو تقديم الخدمة بما يتعارض مع معايير المهنية والنزاهة والحياد.

السرية: الحفاظ على جميع المعلومات المتعلقة بالمنتفعة بشكل آمن وعدم نشرها، ومقابلة المنتفعة في مكان آمن تكون فيه الخصوصية مصونة، ويجوز لمقدم الخدمة إعطاء المعلومات المتعلقة بالمنتفعة للجهات القضائية ولغايات مسار التقاضي، ولأغراض التحويل إلىالمؤسسات فقط وفقاً للأُصول.

المرأة ذات الإعاقة: كل امرأةٍ تعاني من عاهات طويلة الأجل بدنية أو عقلية أو ذهنية أو حسّيَة، قد تمنعها لدى التعامل مع مختلف الحواجز من المشاركة بصورة كاملة وفعالة في المجتمع على قدم المساواة مع الآخرين..[4]

العنف الأسري: كل فعل أو سلوك أو امتناع عن فعل يصدر عن أحد افراد الأسرة على غيره من أفرادها، وينشأ عنه أذى مادي أو نفسي، ويشمل إساءة المعاملة البدنية أو النفسية أو الجنسية، أو الاستغلال الجنسي، أو الاقتصادي، أو السخرة، أو التهديد بهذه الأفعال، سواء وقع الفعل أو التهديد به داخل البيت الاسري أو خارجه.

الأُسرة: كل من تجمع بينهم رابطة الدم أو المصاهرة حتى الدرجة الرابعة، أو كل من يرتبط بالأسرة برابطة كفالة أو وصاية أو احتضان أو أسرة بديلة أو تبني لغير المسلمين وفقًا للتشريعات النافذة، أو كل من كانت تربطهم علاقة زوجية سابقة

بموجب عقد زواج رسمي بسبب وجود أطفال أو عنف بسبب الزواج السابق، أو عاملة المنزل أو المكلفة بالرعاية والعناية المقيمة لدى الأسرة على وجه الدوام، سواء كان ذلك مع مبيت في البيت الأسري أم دون مبيت.

مقدم الخدمة الأساسية: وهو كل من يقدم الخدمة للمنتفعة، سواء كان يعمل في القطاع العام أم الخاص، وفقاً لأحكام هذا النظام أو التشريعات النافذة ذات العلاقة

مرتكب العنف: وهو الشخص الطبيعي الذي يمارس العنف.

المستجيب الأول: أول مؤسسة توجهت لها المنتفعة لطلب الخدمة.

ضابط اتصال العنف: موظف لدى وزارة الصحة يقوم بتلقي الاتصالات الخاصة بالعنف وتحويلها إلىالجهات ذات العلاقة لدى وزارة الصحة

الموافقة المستنيرة: تعتمد الموافقة على فهم المنتفعة الواضح والكامل للحقائق والآثار والتبعات المحتملة لأي إجراء. يجب السعي للحصول على موافقة المنتفعة بشكل فعّال بشأن استخدام المعلومات التي تقدمها. ويجب الحرص على عدم الكشف عن أي معلومات في أي وقت لأي طرف دون موافقة المنتفعة المستنيرة. يجب إبلاغ الناجيات بحقهن في اختيار المشاركة في العملية أو عدم المشاركة فيها. ويمكن للمنتفعة سحب موافقتها على المشاركة في أي وقت دون أن يؤثر ذلك على حقها في الحصول على المساعدة.[5]

التمكين: الإجراءات والتدابير اللازمة لدعم المنتفعة، وتعزيز قدراتها على تقييم حاجاتها بصورة فعالة، لإعادة اندماجها بالمجتمع.

الحماية: هي التدابير والإجراءات التي تهدف إلىتوفير الأمان والسلامة الجسدية والجنسية والنفسية، والحماية الواجبة للمنتفعة، دون المساس بحقها في الحياة.

العنف ضد المرأة: هو كل فعل أو امتناع عن فعل، موجه ضد المرأة، ويؤدي إلىإلحاق الضرر بها اقتصاديًا أو جسديًا أو نفسيًا أو جنسيًا أو اجتماعيًا، سواء حدث ذلك داخل البيت الأسري أم خارجه..

العنف النفسي: وهو أي فعل يتضمن توجيه ألفاظ نابية، التهديد، التخويف، التشهير، الإهانة، الترهيب، الافتراء، أو التشويه أو الإساءة للسمعة.

العنف الجسدي: الجسدي أي نوع من الإساءة الجسدية أو الجنسية التي يرتكبها أحد الأفراد ضد فرد آخر، بغض النظر عن شدة الفعل سواء كان داخل الأسرة أو خارجه.

العنف اللفظي: هو استخدام كلمات وعبارات تحط من كرامة الفرد، وتدمر ثقته بنفسه، وتؤدي إلىمشاعر الإهانة.

العنف الجنسي: أي مضايقة لشخص آخر بالكلام أو اللمس أو الفعل أو التحرش أو الإيماءات التي تقوض كرامة المنتفعة، وتنتهك حياءها، أو خصوصيتها أو مشاعرها، بهدف إرغامها على الامتثال لرغبات الجاني أو الآخرين، أو ممارسة الضغط لإضعاف إرادتها ومنعها من مقاومة تلك الرغبات.

الاغتصاب: هو شكل من اشكال الاعتداء الجنسي يُفرض على شخص آخر دون موافقته، باستخدام العنف أو القوة أو التهديد بالأذى أو وسائل إكراه أخرى. ويتحقق بتوافر أركانه وعناصره القائمة على المواقعة الجنسية الكاملة بالإكراه.

الاستغلال الجنسي: أي استغلال فعلي أو محاولة استغلال لمركز الضعف، أو التفاوت في القوة أو الثقة، لأغراض جنسية. يشمل ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الاستفادة المالية أو الاجتماعية أو السياسية من خلال هذا الاستغلال.

التحرش الجنسي: أي فعل أو قول ذي طابع جنسي غير مرغوب فيه، والذي قد يتضمن اللمس غير الملائم، التعليقات المزعجة، أو الإيحاءات الجنسية.

الانتهاك الجنسي: هو أي اعتداء جسدي فعلي أو تهديد به يحمل طابعاً جنسياً، سواء باستعمال القوة أو في ظل ظروف غير متكافئة أو قسرية.

ضحية الاستغلال والانتهاك الجنسيين: أيّ امرأة أو فتاة تعرضت لشكل من أشكال الاستغلال والانتهاك.

الحماية من الاعتداء والاستغلال الجنسي في حالات الطوارئ: تشير الحماية من الاعتداء والاستغلال الجنسي إلى المسؤوليات المترتبة على الجهات الفاعلة في مجالات الإغاثة الانسانية والتنمية وحفظ السلام.

الحماية من العنف القائم على النوع الاجتماعي في الظروف الانساني: الحد من الخطر المحدق بالنساء والفتيات المتأثرات بالظروف الانسانية والأزمات وحالات الطوارئ، وتقليل التهديدات والهشاشة إلى الحد الأدنى.

درجة الخطورة العادية: خطورة الضرر البسيط غير المرجح تحت شروط معينة.

درجة الخطورة المتوسطة: خطورة الضرر المرجح تحت شروط معينة.

درجة الخطورة المرتفعة: خطورة الضرر الجسيم المرجحة التي يمكن أن تحدث في أي وقت ومن الممكن التسبب بأذى أو تهديد على أمن الضحية، وتشمل: الاعتداءات الجنسية، والحمل خارج إطار الزواج، والشروع بالانتحار، والتهديد بالانتحار.

درجة الخطورة الشديدة: خطورة الضرر الذي يهدد حياة الضحية وتشمل: الشروع بالقتل أو التهديد بالقتل.

التحويل: تحويل المنتفعة من مؤسسة أو إلى مؤسسة أخرى لتلقي الخدمات.

الإحالة: إحالة المنتفعة إلى الدوائراو الأقسام المتختلفة لدى ذات المؤسسة لتلقي الخدمات.

ملاحظة: يحيل الدليل تعريف المصطلحات الواردة فيه والتي لم يرد ذكرها إلى نظام التحويل الوطني للنساء المعنفات المعمول به، والتشريعات، والتعليمات، والقرارات، ذات العلاقة، الصادرة عن الجهات المختصة.

S.N