



وزارة التنمية الاجتماعية

دليل المواطن

خدمات وزارة التنمية
الاجتماعية الفلسطينية

دليل المواطن
دليل المواطن
دليل المواطن
دليل المواطن
دليل المواطن
دليل المواطن



نحو التحول من الاغائة إلى التنمية
الأسرة القوية عماد التنمية الاجتماعية المستدامة



وزارة التنمية الاجتماعية

دليل المواطن

خدمات وزارة التنمية
الاجتماعية الفلسطينية

دليل المواطن
دليل المواطن
دليل المواطن
دليل المواطن



نحو التحول من الاغائة إلى التنمية
الأسرة القوية عماد التنمية الاجتماعية المستدامة

6	مقدمة تعريفية
7	الأهداف والأغراض من الدليل
7	منهجية إعداد دليل إجراءات خدمات وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية
8	مفاهيم وتعريفات
8	قطاع التنمية الاجتماعية في دولة فلسطين
10	ميثاق الخدمة
10	التزامات مقدمي الخدمة
10	واجبات متلقي الخدمة
10	مديريات ومراكز ومكاتب فرعية
11	كيف نحصل على خدمات وزارة التنمية الاجتماعية؟
12	إدارة الحالة
13	01. إجراءات الدخول لنظام إدارة الحالة
14	الخدمات الاجتماعية
15	02. إجراءات خدمة الاحتضان
16	03. إجراءات خدمة الأسر البديلة المؤقتة
17	04. إجراءات خدمة ترخيص دور الحضانة
19	05. إجراءات خدمة تجديد ترخيص دور الحضانة
20	06. إجراءات خدمة الإغلاق الذاتي / الطوعي لدور الحضانة بناء على رغبة المؤسسين
21	07. إجراءات خدمة تحويل النساء المعتقات إلى مراكز حماية الحماية
22	08. إجراءات خدمة ترخيص مراكز حماية المرأة
23	09. إجراءات خدمة تجديد ترخيص مركز حماية المرأة المعتقة
24	10. إجراءات خدمة ترخيص المراكز الإيوائية لرعاية كبار السن
25	11. إجراءات خدمة تجديد ترخيص مركز إيوائي لرعاية كبار السن
26	12. إجراءات خدمة تحويل كبار السن إلى المراكز الإيوائية لرعاية كبار السن
27	13. إجراءات تقديم الخدمة في المراكز الإيوائية لكبار السن
29	14. إجراءات خدمة حماية ورعاية وتأهيل كبار السن
30	15. إجراءات خدمة الإعفاء الجمركي
32	16. إجراءات خدمة ترخيص مراكز الأشخاص ذوي الإعاقة
33	17. إجراءات خدمة تجديد ترخيص مركز أشخاص ذوي إعاقة

المحتويات



18.	إجراءات إلحاق وتقديم الخدمة في مركز الدار البيضاء	34
19.	إجراءات خدمة الإقراض لذوي الإعاقة	36
20.	إجراءات خدمة تعليم وتأهيل وإيواء الكفيف	37
21.	إجراءات خدمة تقديم أدوات ومساندة ومساعدة للأشخاص ذوي الإعاقة	38
22.	إجراءات خدمة ترخيص مراكز حماية الأيتام	39
23.	إجراءات خدمة تجديد ترخيص مركز حماية الأيتام	40
24.	إجراءات خدمة التحويل إلى مراكز حماية الأيتام	41
25.	إجراءات خدمات مساندة داخل مراكز الإصلاح والتأهيل	43
26.	إجراءات خدمة إصدار شهادة تسجيل مهني للجمعيات ومتابعة أولية	45
27.	إجراءات شراء الخدمة من المؤسسات والجمعيات الخيرية	46
28.	إجراءات خدمة طلب دعم مالي للجمعيات الخيرية والمؤسسات	48
50 المساعدات الاجتماعية		
29.	إجراءات خدمة كفالة الأيتام	51
30.	إجراءات خدمة المساعدات الطارئة	52
31.	إجراءات خدمة تقديم التأمين الصحي	53
32.	إجراءات خدمة تقديم المساعدات الغذائية	54
33.	إجراءات خدمة تقديم المساعدات العينية	55
34.	إجراءات خدمة المساعدة النقدية المنتظمة	56
35.	إجراءات خدمة تقديم الإعفاءات المدرسية	58
59 خدمات وزارة التنمية الاجتماعية مع الأحداث		
36.	إجراءات خدمة الحماية والمتابعة اللاحقة للأحداث	60
37.	إجراءات إلحاق وتقديم الخدمة للأحداث في دور الرعاية الاجتماعية	62
38.	إجراءات إعداد خطة التدخل للأحداث في دور الرعاية الاجتماعية	64
39.	إجراءات حفظ الأمانات الخاصة بالأحداث المودع في دار الرعاية الاجتماعية	65
40.	إجراءات الزيارات والتواصل الاجتماعي	66
41.	إجراءات تقديم الشكاوى من قبل الأحداث في دور الرعاية الاجتماعية	67

42.	إجراءات تنظيم رحل ترفيهية للأحداث في دور الرعاية الاجتماعية	68
43.	إجراءات تقديم المساعدة القانونية للأحداث	69
44.	إجراءات الوساطة بين الحدث والمجني عليه أو المشتكي	70
45.	إجراءات خدمة حماية الأطفال من العنف والإساءة والاستغلال والإهمال وسوء المعاملة	71
46.	إجراءات خدمة تحويل أطفال معنفين إلى مركز حماية (تنمية ورعاية) الطفولة	72
47.	إجراءات خدمة التوعية والإرشاد	72
48.	إجراءات خدمة التوعية والإرشاد عن آفة المخدرات	74

75 التنمية والتمكين

49.	إجراءات إلحاق وتقديم الخدمة داخل مراكز الشبيبة	76
50.	إجراءات صرف المواصلات	78
51.	إجراءات إلحاق وتقديم الخدمة في مراكز تأهيل ذوي الإعاقة	80
52.	إجراءات تقديم خدمة التمكين الاقتصادي	81

83 خدمات الشكاوى والتظلمات

53.	إجراءات خدمة استقبال شكاوى الجمهور المتعلقة بالوزارة وبرامجها	84
54.	إجراءات خدمة متابعة الشكاوى والتظلم	86

87 الموارد البشرية

55.	إجراءات خدمة تدريب طلاب الجامعات (الخريجين)	88
56.	إجراءات خدمة التطوع	89

90 ملحق مزودي الخدمة (القائمة الغير حصرية)

90.	مؤسسات الحماية الاجتماعية في محافظة القدس	90
94.	مؤسسات الحماية الاجتماعية في محافظة نابلس	94
98.	مؤسسات الحماية الاجتماعية في محافظة طوباس	98
100.	مؤسسات الحماية الاجتماعية في محافظة طولكرم	100
104.	مؤسسات الحماية الاجتماعية في محافظة رام الله	104
110.	مؤسسات الحماية الاجتماعية في محافظة الخليل	110
114.	مؤسسات الحماية الاجتماعية في مديرية يطا	114



تقوم وزارة التنمية الاجتماعية قطاع الحماية الاجتماعية ببناء على التفويض بقيادة هذا القطاع وذلك من خلال الخدمات المقدمة للجمهور وللغئات المهمشة والضعيفة في المجتمع الفلسطيني، حيث تقدم خدمات الحماية والرعاية والتمكين للأسرة الفلسطينية بهدف الحفاظ على تماسكها والحفاظ على النسيج الاجتماعي في المجتمع.

تقدم وزارة التنمية الاجتماعية خدماتها المختلفة من خلال الأهداف الاستراتيجية التي وردت خطة الوزارة من خلال وضع السياسات والبرامج الاجتماعية، ويتم تنفيذ هذه الأهداف من خلال مديريات التنمية الاجتماعية ومراكز الرعاية والتأهيل والمكاتب الفرعية في جميع محافظات الوطن، وتقدم وزارة التنمية الاجتماعية خدماتها للغئات الضعيفة والمهمشة كدعم الأسرة، كبار السن، الطفولة، المرأة، الأشخاص ذوي الإعاقة من خلال اتخاذ تدابير حماية ورعاية وتأهيل وتمكين اقتصادي وأيضاً تقديم المساعدات النقدية والعينية والطارئة التي تساهم في الحد من الفقر وتساهم في تنمية المجتمع.

يهدف هذا الدليل إلى توعية جمهور المستفيدين والمواطنين بحقوقهم والخدمات المقدمة في الوزارة كحق من حقوقهم، بالإضافة إلى توضيح السياسات والإجراءات الواجب اتباعها لتنفيذ مهام مراكز المسؤولية بالوزارة والمديريات ومراكز التنمية الاجتماعية، حيث يوضح الدليل المهام المرتبطة بالخدمة وكيفية الحصول عليها والإجراءات الواجب اتباعها ضمن توجه إدارة الحالة المعمول به كون الدليل يحتوي على جميع الوثائق والمعلومات التي تساعد في تنفيذ الإجراءات، حيث تعتبر السياسات والإجراءات ضابطاً لعمل الوزارة وخدماتها.

الأهداف والأغراض من الدليل

1. تعزيز ثقة الجمهور بخدمات ودور وزارة التنمية الاجتماعية.
2. تعزيز دور الوزارة في إطار سعيها لتحسين وجودة الخدمات التي تقدمها.
3. توحيد جميع الإجراءات والمفاهيم لتسهيل تقديم الخدمة وضمان الحصول عليها بأفضل جودة.
4. تعزيز دور الوزارة في عمليات المتابعة والتقييم وعمليات التوثيق والضبط.
5. الحصول على مرجعية موثوقة لتوفير مؤشرات لقياس الأداء الوظيفي والخدمات.
6. تسهيل الدور الرقابي لتوفير قاعدة مهنية حقيقية للرقابة والتقييم والتدقيق.
7. تحسين الآليات والأدوات لتوضيح عمليات الحصول على الخدمات.
8. تسهيل العمل والتنسيق بين الإدارات المعنية لتقديم وتنفيذ مهامها وخدماتها للمستفيدين.
9. تأسيس مرجع مهني وتدريب للعاملين بوزارة التنمية الاجتماعية.



مقدمة تعريفية



منهجية إعداد دليل إجراءات خدمات

وزارة التنمية الاجتماعية الفلسطينية

اعتمدت منهجية إعداد دليل إجراءات خدمات وزارة التنمية الاجتماعية على النهج التشاركي باشتراك كافة الأطراف ذات العلاقة في الوزارة والمديريات، من خلال تنفيذ الإجراءات التالية:

- إجراء تعميم على مديريات التنمية الاجتماعية الميدانية يتضمن طلب الاطلاع على الدليل من قبل موظفي المديريات ومقدمي خدماتها وتزويد الجهات المسؤولة بملاحظاتهم الخاصة بالدليل والتي تتعلق بمديريتهم من تحديد الموقع الجغرافي للمديرية والمكاتب والمراكز التابعة لها وعناوين وأرقام الهواتف والفاكسات، وعليه تم استقبال ملاحظات مديريات الميدان حول الدليل ومن ثم تحويلها للمديريات الفنية المعنية بالملاحظات لإبداء الرأي حولها.
- مخاطبة جميع مديريات الوزارة المعنية بتقديم الخدمات بمذكرات داخلية تتضمن الابعاز بمراجعة كافة التفاصيل التي يتضمنها الدليل مع الأخذ بعين الاعتبار ملاحظات المديريات الميدانية وملاحظات المراجعين والشكاوى التي وردت بخصوص الخدمات وإجراءات تقديمها - إن وجدت-، وما استجد من قرارات وقوانين وأنظمة وتعميمات.
- عكس هذه الملاحظات وإجراء التعديلات اللازمة وفقاً للتغذية الراجعة من قبل مديريات الوزارة، لإعداد دليل إجراءات الخدمات المقدمة من الوزارة، ومن ثم دليل الموظف الذي يحتوي على إجراءات تفصيلية.
- اعتماد دليل الخدمات من قبل المرجع المختص.
- نشر الدليل على المستوى الداخلي للوزارة من خلال توزيعه على المواطنين الذين يقصدون الوزارة بهدف تسأؤل / إجراء عمل معين وإرساله لكافة الموظفين عبر البريد الإلكتروني الرسمي بتعميم رسمي لكافة مديريات الوزارة للعمل بما جاء فيه من إجراءات وشروط تقديم الخدمات لتوحيد إجراءات العمل وتوفير البيانات لمتلقي الخدمات والإعلان عن إجراءاتها وشروطها في مكاتب خدمة الجمهور.
- نشر الدليل على المستوى الخارجي من خلال توفير الدليل على الموقع الإلكتروني للوزارة ضمن بند خدمات، وإرسال مخاطبة لكافة الجهات الشريكة من مؤسسات حكومية وغير حكومية تتضمن رابط دليل الخدمات الجديد.

مفاهيم وتعريفات

- الوزارة: وزارة التنمية الاجتماعية
- السجل الاجتماعي الوطني الفلسطيني: نظام وطني شفاف لتسجيل الأسر واستهداف المستحقة منها لبرامج الدعم والحماية الاجتماعية المختلفة.
- إدارة الحالة: نظام إدارة الحالة مصمم لتوحيد عملية الاستهداف والتخطيط والتنفيذ والتقييم للتدخلات الاجتماعية المختلفة (لتوفير المنافع النقدية والخدمات الاجتماعية للأسر الأكثر فقراً وتهميشاً وضعفاً)، وذلك وفق منظور تكاملي وشمولي، بما في ذلك كافة عمليات التحويل للخدمات المختلفة داخلياً أو خارجياً (من خلال مزودي الخدمات)، بما يضمن الرقابة على جودة ما يقدم للمستفيدين منهم.
- أماكن تقديم الخدمة: المديريات وفروع مكاتب وزارة التنمية الاجتماعية وموقع الوزارة الإلكتروني الرسمي وبوابة الحكومة الإلكترونية.
- الوحدات الإدارية: هي مجموعات الأفراد الموظفين لدى الوزارة والمكلفين / ات بإدارة وتنفيذ البرامج التي تقوم عليها على مستوى الإدارات العامة المختلفة والمديريات الميدانية والمكاتب الفرعية ومراكز تنمية المجتمع والمؤسسات ومراكز تقديم الخدمات التابعة للوزارة بمختلف المناطق في دولة فلسطين.
- الفئة المستهدفة: هي الشريحة الاجتماعية من طالبي الخدمة التي تنطبق عليها شروط الحصول على الخدمة.
- شروط الحصول على الخدمة: المتطلبات التي اشترطت الأنظمة والتعميمات ضرورة توفرها واستكمالها للحصول على الخدمة ضمن المدة الزمنية المحددة.
- الخدمة الرئيسية: هي جملة من المنافع / المساعدات (المادية وغير المادية) التي تحصل عليها الاسرة المستفيدة، والتي تقدمها الوزارة لتلبية احتياجات محددة وذلك وفق آليات وإجراءات معيارية / موحدة يقوم على تنفيذها موظفين / ات مدربين / ات للعمل في برنامج محدد.
- نموذج طلب الخدمة: هو نموذج يجب القيام به من قبل طالب الخدمة للبدء في تنفيذ إجراءات تقديم الخدمة مرفقاً معه الوثائق المطلوبة.
- المتابعة والاشراف على الخدمات: تقوم الوزارة بالإشراف على عملية تقييم الأداء الفردي والمؤسسي وقياس مخرجاته لضبط جودة الخدمات المقدمة وفق أسس ومعايير موضوعية ومهنية.



قطاع التنمية الاجتماعية في دولة فلسطين

تتسع مجالات قطاع التنمية الاجتماعية، وتتقاطع مع عدة قطاعات تنموية، كالصحة والتعليم والزراعة والعمل والاقتصاد والبنية التحتية والثقافة والطفل والمرأة والشباب، الخ. وبذلك تتنوع التدخلات والخدمات المقدمة في هذا المجال، بحيث يمكن تصنيفها ضمن أربع محاور رئيسية كالآتي:

أولاً، التوعية الحقوقية والتشريعات النازمة للقطاع في شتى المجالات التنموية، ويشمل هذا من جهة إعداد وإقرار والمصادقة على القوانين واللوائح والأنظمة المتعلقة بالقوانين المرتبطة بالتنمية الاجتماعية وبمعمل المؤسسات والهيئات الرسمية ذات العلاقة، وذلك من قبل المجلس التشريعي ومجلس الوزراء. ومن جهة أخرى، يتضمن هذا المحور أيضاً جميع الأنشطة والتدخلات التي تقوم بها المؤسسات الحقوقية، كالهئية المستقلة لحقوق الإنسان والمؤسسات الأهلية في مجال التوعية المجتمعية بالحقوق الاجتماعية والثقافية والمدنية والاقتصادية.

ثانياً، رزمة الخدمات والتدخلات المتعلقة بالحماية الاجتماعية: تركز هذه التدخلات والخدمات على التخفيف من فقر الدخل المباشر والفقر متعدد الأبعاد ومساعدة الأسر الفقيرة والفئات المهمشة، وذلك من خلال الآتي:

- المساعدات النقدية للأسر الفقيرة والأيتام والأشخاص ذوي الإعاقة والمزارعين المتضررين: توفر وزارة التنمية الاجتماعية ولجنة الزكاة والعديد من المؤسسات الأهلية مساعدات نقدية للأسر الفقيرة والأشخاص ذوي الإعاقة. كما أن هناك حجم كبير من المساعدات النقدية التي تقدمها وكالة الغوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين (الأونروا) للأسر الفقيرة اللاجئة في الضفة الغربية وقطاع غزة. كذلك تقوم وزارة الزراعة بتقديم المساعدات النقدية للمزارعين المتضررين، وتقدم هيئة شؤون الأسرى والمحررين المساعدات المالية للأسر الأسرى والأسرى المحررين.
- المساعدات الغذائية: تقدم وزارة التنمية الاجتماعية مساعدات غذائية للأسر الفقيرة، كما تقدم الأونروا حصص غذائية للأسر اللاجئة، بينما تقدم وزارة الزراعة الغذاء من خلال برنامج العمل والتدريب مقابل الغذاء.
- مساعدات لترميم السكن.
- إعفاءات مدرسية.
- برامج التشغيل المؤقتة، تقدم وزارة العمل والعديد من المؤسسات الأهلية والدولية والأونروا خدمات التشغيل، ضمن برامج خلق فرص عمل مؤقتة.
- خدمات الرعاية والتأهيل للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن والأطفال والنساء: تقدم وزارة التنمية الاجتماعية والعديد من المؤسسات الأهلية مساعدات طبية وأجهزة مساعدة، وعلاج، وتأهيل منزلي للأشخاص ذوي الإعاقة، إضافة إلى الخدمات المتخصصة، وقروض للأشخاص ذوي الإعاقة. كما تقدم الأونروا خدمات للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن لقطاع اللاجئين، في مجال رعاية الأطفال.
- تقدم وزارة التنمية الاجتماعية الرعاية للأطفال والأيتام، والإيواء للحدثاء، وتقدم الأونروا خدمات رعاية للأطفال والأيتام من خلال برنامج حالات العسر الشديد، وكذلك لجان الزكاة والمؤسسات غير الحكومية. وتنشط مؤسسات أهلية أيضاً في مجال رعاية الأطفال. من ناحية أخرى، تقوم وزارة التنمية الاجتماعية بمتابعة ورعاية الأطفال مجهولي النسب، وتوفير الأسر الحاضنة لهم، وأيضاً الأسر البديلة المؤقتة والاحتضان، بالإضافة إلى رعاية وتأهيل النساء المعنفات من خلال مراكزها المتخصصة، كذلك من قبل المؤسسات غير الحكومية التي تعنى بهم.

ثالثاً، الخدمات العامة الأساسية: وهي الخدمات العامة التي توفرها الدولة بمؤسساتها الرسمية المختلفة لمواطنيها، والتي تتضمن خدمات التعليم الأساسي، والرعاية الصحية وإتاحتها للعاملين والفقراء والمعوزين للفقير وكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة، بالإضافة إلى خدمات المياه والمياه العادمة من خلال توفير شبكات المياه والصرف الصحي في المناطق الأقل حظاً، وخدمات البنية التحتية والإسكان.

رابعاً، التمكين الاقتصادي: وهي الخدمات التي تتسم بالطابع التنموي أكثر من الإغائي كبرامج الإقراض والمشاريع الصغيرة، والتدريب المهني والتقني التي تقدمها وزارة التنمية الاجتماعية ومراكز التأهيل المهني التابعة لها. وتقدم وزارة العمل والتدريب والتأهيل المهني وتنشط العديد من المؤسسات الأهلية، وكذلك القطاع الخاص في تقديم خدمات مالية وبرامج تطوير الأعمال والتدريب والتسويق لذوي الدخل المحدود والفقراء والنساء والشباب.

يمتاز قطاع التنمية الاجتماعية بزخم أطرافه العاملة من مؤسسات حكومية وأهلية وخاصة ودولية، جميعها تعمل لخدمة الفئات الفقيرة والمهمشة، بغض النظر عن اختلاف تخصصاتهم وطرق عملهم وانتشارهم الجغرافي.

ميثاق الخدمة

وكذلك نؤكد على أهمية مواصلة وزارة التنمية الاجتماعية متابعة متطلبات وأحوال المواطنين في الميدان، للاطلاع على واقع الخدمات المقدمة من طرفها، لما لذلك من أثر جليّ وأساسي في عمل الوزارة ونجاح خططها وتقديم الخدمات المناسبة للمواطن، ليشعر المواطنون بالدور الحقيقي للوزارة والقائمين عليها بأنهم مجتدون لخدمتهم وتفقد حاجاتهم وحلّ مشاكلهم، ضمن الإمكانيات المتاحة بلا تقاعس أو تردد.

التزامات مقدمي الخدمة

- نحترم خصوصية متلقي خدماتنا ونحافظ على سرية بياناتهم وأخذ برأيهم خلال تقييم خدماتنا، من باب صون كرامتهم الإنسانية.
- لا نميز بين متلقي خدماتنا على أي أساس كان، لترسيخ العدالة الاجتماعية.
- نزود طالبي الخدمة بمعلومات عنها وعن نتائجها المحتملة؛ لقدرتهم على الاختيار الحر.
- موظفينا لا يقدمون مصالحهم الشخصية على مصالح متلقي خدماتنا، ولا يستغلون علاقاتهم المهنية في سبيل حصولهم على المنافع الشخصية، الأمر الذي يعزز من نزاهتهم.
- نلتزم بتطوير معارف موظفينا ومهارتهم واتجاهاتهم؛ لضمان تقديمهم للخدمات النوعية لطالبيها وإشعارهم بالجهود المؤسسية المنصبة على تعزيز كفاءتهم المهنية.

واجبات متلقي الخدمة

- تعاون طالبي الخدمة مع طواقم الوزارة أثناء تقديم حالتهم للدراسة وتقديم كل ما يعزز طلبهم من وثائق ومستندات.
- احترام طالبي الخدمة للموظفين القائمين على خدمتهم، وامتثالهم للتشريعات النازمة لتقديم الخدمة لهم.
- تحديد سياسات وقواعد العمل التي من شأنها تنظيم العلاقة بين الوزارة والمنتفعين من خدمات الوزارة وإيجاد المناخ المناسب لتقديم الخدمات لهم بالصورة المثالية ومشاركتهم في تقييم مستوى جودة الخدمات المقدمة لأغراض رفع ذلك المستوى.



مديريات ومراكز ومكاتب فرعية

☎	📍	🏢
2674244	المديرية	طولكرم
2691619	مركز تأهيل الشبيبة	
2662398	مكتب فرعي عتيل	
2689353	مكتب فرعي عنتا	
	مكتب فرعي كفر صور	
2322504	المديرية	أريحا
2322319	مركز بيت الأجداد	
	مكتب فرعي العوجا	
022963836	المديرية	رام الله
022986182	مركز تأهيل الشبيبة / رونالدو	
022903097	مركز حماية الطفولة	
	مكتب فرعي قرى غرب رام الله	
022956030	مؤسسة دار الأمل	
2942588	مديرية قلقيلية	قلقيلية
2942497	مركز تأهيل الشبيبة	
	مكتب فرعي الفندق	
02902112	مكتب فرعي عزون	
092.515.1919	المديرية	سلفيت
092515734	مركز الدار البيضاء	
092991906	مكتب فرعي بديا	
2799969	المديرية	القدس
2347111	مكتب فرعي الرام	
2476682	شمال غرب القدس - بدو	
2279364	المديرية	يطا
	مكتب فرعي الكعابنة	
092575622	المديرية	طوباس
	مكتب فرعي بردلا	

☎	📍	🏢
2581088	المديرية	الخليل
2526570	مركز الشبيبة فاطمة لتأهيل المعاقين	
2228214	مركز تأهيل الشبيبة	
2256002	مكتب فرعي إذنا	
	مكتب فرعي البلدة القديمة	
2584861	مكتب فرعي ترقوميا	بيت لحم
2229939	مكتب فرعي طحول	
2280075	مكتب فرعي دورا	
2751565	المديرية	
2742426	المدرسة العلانية	بيت لحم
2742667	مركز رعاية الفتيات	
2748660/1	مركز محور	
	مكتب فرعي تقوع	
2758148	مكتب فرعي حوسان	نابلس
2387785	المديرية	
2590875	مكتب حوارة	
2327485	مركز الشيخ خليفة	
2325683	مركز تأهيل الشبيبة	نابلس
2387784	مركز تأهيل الفتيات	
	مكتب فرعي قبلان	
092311478	خدمات لوجستية	
042501017	المديرية	جنين
042503771	مركز تأهيل الشبيبة	
	مركز حماية الطفولة	
042415847	مركز رعاية الفتيات	
042441777	مكتب فرعي اليامون	
	مكتب فرعي بيت قاد	
	مكتب فرعي سيلة الظهر	
042516424	مكتب فرعي ميثلون	
042460404	مكتب فرعي يعبد	

01. إجراءات الدخول لنظام إدارة الحالة

الجهة المقدمة للخدمة	كافة مديريات وزارة التنمية الاجتماعية
وصف الخدمة	تقديم طلب لمساعدة اجتماعية والتي تهدف إلى تحقيق سياسة الرفاه الاجتماعي والارتقاء بفئات المواطنين غير القادرين على توفير الدخول الكافي لحياة كريمة لهم ولأفراد أسرهم.
الفئة المستهدفة	جميع أبناء المجتمع الفلسطيني
أماكن وفروع تقديم الخدمة	مديريات وزارة التنمية الاجتماعية ومراكزها ومكاتبها الفرعية
معايير الدخول	فلسطيني الجنسية
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	<ol style="list-style-type: none"> 1. تقييم لطلب المساعدة بعد جمع المعلومات المطلوبة عن طريق تعبئة البيانات اللازمة واستيفاء الوثائق المطلوبة. 2. توفر الشروط لاستحقاق التدخلات المختلفة وفق منهجية إدارة الحالة 3. التعاون مع مدير /ة إدارة الحالة والعمل معه /ا في مراحل تقييم الاحتياجات والتخطيط والتنفيذ والتقييم 4. توفير الوثائق المطلوبة في كل مرحلة 5. الإدلاء بكافة البيانات بشكل صحيح. 6. الالتزام بشروط المؤسسة المقدمة للخدمة. 7. ضرورة إعلام المديرية بأي تطورات.
الوثائق المطلوبة	جميع الوثائق التي تخص طلب المساعدة
المخرجات	1. نموذج طلب المساعدة معبأ
الإجراءات	<ol style="list-style-type: none"> 1. توجه المواطن إلى الاستقبال في المديرية / المكتب للتسجيل / طلب المساعدة. 2. التقييم الأولي للاستحقاق لإدراجها ضمن إدارة الحالة ومن ثم التحويل لإدارة الحالة أو توفير إرشاد حول خدمات بديلة خارج وزارة التنمية الاجتماعية. 3. تقييم الاستحقاق وجمع المعلومات حول الاحتياجات حسب الأولوية ولكافة الموارد المحتملة والتي تحدد مدى استحقاق حالة المتقدم للإدراج ضمن تدخلات إدارة الحالة والتوصية باستحقاق المتقدمين للمساعدة الاجتماعية أو التوجيه إلى جهات وموارد أخرى (في حال عدم الاستحقاق). 4. التحويل للحالة من الاستقبال للمشرف المهني 5. في حال توجيهات المشرف الإضافية باستكمال الحالة؛ سيتم عمل تقييم إضافي شامل للحالة والاحتياجات 6. تعيين مدير حالة للأسرة طالبة الخدمة 7. يقوم مدير /ة إدارة الحالة بتقييم شامل وميداني لوضع الأسرة واحتياجاتها والموارد المتاحة لها 8. يتم الاتفاق مع الأسرة على الأولويات ووضع خطة التدخل بناءً على ذلك. 9. تنفيذ خطة المساعدة على نحو تشاركي بين جميع الأطراف ذوي العلاقة. 10. يتم استكمال الإجراءات والتنفيذ ضمن خطة التدخل والمتابعة المهنية. 11. إضافة للتقييم المستمر لمدى التقدم في وضع الأسرة نتيجة للمساعدة (والذي يجب أن يكون موثقاً)؛ يقوم مدير/ة الحالة بتقييم وضع الأسرة مع نهاية فترة التدخل المتفق عليها في الخطة واتخاذ القرار المناسب (إغلاق الملف أو التمديد لحين إنجاز ما لم يتم إنجازه بعد الحصول على موافقة المشرف المسؤول)
الرسوم	مجاًناً
الفترة الزمنية	المبلغ
الجهة المختصة للاستفسار	مجاًناً
	حسب الفترة الزمنية المحددة في دليل إجراءات خدمات وزارة التنمية الاجتماعية
	نظام إدارة الحالة في وزارة التنمية الاجتماعية ✓

ملاحظة: يجب أن تمر كل المساعدات / الخدمات الاجتماعية التي تتلقاها الأسرة والواردة في هذا الدليل (باستثناء الأنشطة الإدارية البحتة مثل الإجراءات الخاصة بترخيص المراكز والرقابة عليها) عبر مسار إدارة الحالة المبين أعلاه

كيف نحصل على خدمات وزارة التنمية الاجتماعية؟

تقدم وزارة التنمية الاجتماعية من خلال السجل الاجتماعي الوطني الفلسطيني أكثر من 55 خدمة مباشرة. من أجل الاستفادة من كافة هذه الخدمات وفحص الاستحقاق، يعلمنا أن عملية تسجيل المواطن وتحميل بياناته على السجل الاجتماعي هي عملية طوعية تماماً.

تمر عملية التسجيل والحصول على الخدمات في المراحل الآتية:

إدارة الحالة



02. إجراءات خدمة الاحتضان

الجهة المقدمة للخدمة	الإدارة العامة لشؤون الأسرة																				
وصف الخدمة	تقديم خدمة حماية ورعاية الأطفال مجهولي النسب وغير الشرعيين من خلال توفير أسر حاضنة لهؤلاء الأطفال ضمن الشروط والمعايير المنصوص عليها في نظام الأسر الحاضنة لسنة 2013																				
الفئة المستهدفة	الأسر طالبة للاحتضان والأطفال وطفل مؤهل للاحتضان																				
أماكن وفروع تقديم الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> مديريات الميدان في جميع محافظات دولة فلسطين والسفارات والممثلات الفلسطينية للأسر الفلسطينية المقيمة خارج الوطن 																				
معايير الدخول	أسرة تطلب احتضان طفل تتوفر فيها الشروط والمعايير المطلوبة وفقاً لنظام الأسر الحاضنة رقم (10) لسنة 2013.																				
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	<ol style="list-style-type: none"> 1. تقييم لطلب الاحتضان بعد جمع المعلومات المطلوبة عن طريق تعبئة البيانات اللازمة والزيارات الميدانية واستيفاء الوثائق المطلوبة. 2. أن تكون الأسرة فائمة مكونة من زوجين مقيمين معاً. 3. أن تدين بديانة الطفل المرغوب باحتضانه 4. ألا يقل الدخل الشهري الخاص بها عن 2000 شيقل 5. أن يكون طالبي الاحتضان غير محكومين بأي جناية أو جنحة. 6. أن تكون الأسرة فلسطينية. 7. أن تكون الأسرة حسنة السمعة والأخلاق 8. أن تتمتع الأسرة بمستوى جيد من الصحة الجسمية والعقلية والنفسية، تمكنهم من تنشئة الطفل تنشئة سليمة. 9. أن توفر كافة أشكال الرعاية التربوية والصحية والنفسية والمادية والاجتماعية. 10. أن تقبل إشراف ممثلي الوزارة وزياراتهم والتحدث مع الطفل ومتابعة كافة التطورات حسب الشروط والمعايير اللازمة لضمان مصلحة الطفل الفضلى حتى الاستقرار التام. 11. تعطى الأولوية في احتضان طفل الى: <ul style="list-style-type: none"> · الأسرة المقيمة في الأراضي الفلسطينية · الأسرة ذات المستوى التعليمي والثقافي والاجتماعي المناسب · حالات عقم أحد الزوجين أو كليهما ومر على زواجهما عشر سنوات. 																				
الوثائق المطلوبة	<table border="1"> <thead> <tr> <th>الوثيقة</th> <th>عدد النسخ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>طلب الاحتضان</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>صورة عن الهوية الشخصية لكلا الزوجين</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>صورة مصدقة عن عقد الزواج</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>وثائق تثبت أهلية الأسرة الاقتصادية لاحتضان طفل</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>شهادة عدم محكومية لكلا الزوجين</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>شهادة خلو من الأمراض لكلا الزوجين من جهة رسمية</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>التوقيع على تعهد عدلي يلزم الأسرة بتوفير الرعاية والحماية للطفل المحتضن</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>تقرير طبي يثبت عقم أحد الزوجين أو كليهما من جهة رسمية</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>تقرير اجتماعي</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	الوثيقة	عدد النسخ	طلب الاحتضان	1	صورة عن الهوية الشخصية لكلا الزوجين	2	صورة مصدقة عن عقد الزواج	1	وثائق تثبت أهلية الأسرة الاقتصادية لاحتضان طفل	2	شهادة عدم محكومية لكلا الزوجين	2	شهادة خلو من الأمراض لكلا الزوجين من جهة رسمية	2	التوقيع على تعهد عدلي يلزم الأسرة بتوفير الرعاية والحماية للطفل المحتضن	1	تقرير طبي يثبت عقم أحد الزوجين أو كليهما من جهة رسمية	2	تقرير اجتماعي	1
الوثيقة	عدد النسخ																				
طلب الاحتضان	1																				
صورة عن الهوية الشخصية لكلا الزوجين	2																				
صورة مصدقة عن عقد الزواج	1																				
وثائق تثبت أهلية الأسرة الاقتصادية لاحتضان طفل	2																				
شهادة عدم محكومية لكلا الزوجين	2																				
شهادة خلو من الأمراض لكلا الزوجين من جهة رسمية	2																				
التوقيع على تعهد عدلي يلزم الأسرة بتوفير الرعاية والحماية للطفل المحتضن	1																				
تقرير طبي يثبت عقم أحد الزوجين أو كليهما من جهة رسمية	2																				
تقرير اجتماعي	1																				
المخرجات	<ol style="list-style-type: none"> 1. النماذج المذكورة أعلاه معبأة 2. ملف للأسرة يحتوي التقرير الاجتماعي 3. نموذج القرار مصدق عليه من الوزير 4. الأسرة مدرجة ضمن قائمة الانتظار 																				

الخدمات الاجتماعية



الإجراءات	<ol style="list-style-type: none"> 1. توجه المواطن إلى الاستقبال في المديرية / المكتب للتسجيل / طلب المساعدة. 2. التقييم الأولي. 3. التحويل لإدارة الحالة أو توفير الإرشاد اللازم للحالة أو إلى حالة بديلة. 4. في حال توجيهات المشرف الإضافية باستكمال الحالة؛ سيتم عمل تقييم إضافي شامل للحالة والاحتياجات وأولوياتها. 5. للاحتضان طفل يتم التقدم في كافة الوثائق المطلوبة للمرشد المختص في مديرية المنطقة التي يقطن بها مقدم الطلب 6. عرض الملف كاملاً على لجنة الاحتضان المركزية لاتخاذ القرار الملائم للعمل بخطة التدخل في حال الموافقة يتم ادراج الأسرة على قائمة الانتظار 7. عند توفر طفل مؤهل للاحتضان يتم ترشيحه للأسرة ويتم عمل 3 زيارات في المؤسسة بحد أدنى قبل التسليم ومن ثم يتم عمل حجة حضانة مؤقتة للتلاصق لشهر الأولى (فترة تجريبية)، وبعد توصية مرشد حماية الطفولة يتم عمل حجة حضانة دائمة للأسرة.
الرسوم	مجاًناً المبلغ مجاًناً
الفترة الزمنية	بعد الموافقة يتم ادراج الأسرة على قائمة الانتظار وتكون الفترة الزمنية غير محددة وذلك حسب توفر طفل مؤهل للاحتضان
الجهة المختصة للاستفسار	الإدارة العامة لشؤون الأسرة / دائرة دور الحضانة والأسر الحاضنة
المؤسسات الشريكة	<ul style="list-style-type: none"> ✓ وزارة الأوقاف // وزارة الداخلية ✓ لجنة الاحتضان المركزية ✓ مدير عام الإدارة العامة لشؤون الأسرة والطفولة رئيساً ✓ رئيس وحدة الرقابة والتدقيق الداخلي عضواً ✓ مدير عام الإدارة العامة للشؤون القانونية عضواً ✓ ممثل من وزارة الأوقاف عضواً ✓ ممثل عن القضاء الشرعي عضواً ✓ ممثل عن دار الافتاء عضواً

03. إجراءات خدمة الأسر البديلة المؤقتة

الجهة المقدمة للخدمة	الإدارة العامة لشؤون الأسرة في وزارة التنمية الاجتماعية
وصف الخدمة	تقديم خدمة حماية ورعاية الأطفال المعرضين للخطر وخطر الانحراف مؤقتاً من خلال الموافقة على نقلهم إلى الأسر البديلة بشكل مؤقت حسب قانون الطفل الفلسطيني رقم (7) لسنة (2004) م وتعديلاته.
الفئة المستهدفة	تعريفات: الأسرة البديلة: الأسرة التي يتم نقل الطفل إليها مؤقتاً كتدبير علاجي وفقاً لأحكام هذه اللائحة. تسري أحكام هذه اللائحة على الأطفال المعرضين للخطر وخطر الانحراف مؤقتاً، ولا سيما الفئات الآتية: ✓ الطفل الذي لا يمكنه الإرشاد عن ذويه، وتعجز السلطات المختصة عن الاستدلال على محل إقامته. ✓ الطفل الذي يقرر القاضي بناءً على طلب مرشد حماية الطفولة من خلال البحث الاجتماعي استحالة رعايته في أسرته الأصلية لأسباب طارئة ومؤقتة. ✓ الطفل الذي يقرر القاضي بناءً على طلب مرشد حماية الطفولة أن بقاءه مع أسرته يعرضه مؤقتاً للخطر أو الاستغلال.
أماكن وفروع تقديم الخدمة	مديريات وزارة التنمية الاجتماعية في جميع محافظات الوطن
معايير الدخول	تمنح الأولوية إلى الأسرة الممتدة التي تكون من نفس عائلة والدي الطفل، دون أن تكون من الأسر التي يتوجب عليها قانوناً الولاية عليه، ما لم تفتقد الأسرة الممتدة إلى المعايير والاشتراطات المحددة في المادة (3) من هذه اللائحة.

شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	<p>يشترط لتسليم الطفل إلى أسرة بديلة توافر الشروط الآتية (المادة رقم 3):</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ أن تكون الأسرة فلسطينية وديانتها موافقة لديانة الطفل، ما لم يكن الطفل مجهول الديانة فيشترط أن تكون الأسرة في هذه الحال مسلمة. ✓ أن تتكون الأسرة من زوجين حسني السيرة والسلوك غير محكوم عليهما بجناية أو جنحة مخلة بالشرف والأمانة. ✓ ألا يقل سن كل من الزوجين عن (25) سنة ولا يزيد عن (55) سنة. ✓ أن يكون الزوجين مؤهلين للرعاية ومدركين للاحتياجات الطفل. ✓ ألا يزيد عدد الأطفال في الأسرة على اثنين، ولا يسمح للأسرة برعاية أكثر من طفل أو طفلين شقيقين إلا بعد موافقة الإدارة العامة. ✓ أن يكون مسكن الأسرة البديلة في بيئة صالحة تتوافر فيها المؤسسات التعليمية والدينية والطبية والرياضية وتتوافر الشروط الصحية في المسكن. ✓ أن تتعهد الأسرة البديلة بأن توفر للطفل كافة احتياجاته كباقي أفرادها. ✓ أن يكون أفراد الأسرة البديلة خالين من الأمراض المعدية والخطيرة والأمراض النفسية. ✓ أن تكون ظروف ووقت الأسرة البديلة يسمحان لها برعاية الطفل. • للإدارة العامة في حالات خاصة، وبناءً على توصية المرشد تسليم الطفل لامرأة تتوافر فيها الشروط الواردة في الفقرة (1) من هذه المادة. • التعاون مع المديرية في وضع الخطط والتدخلات لصالح الطفل. • إخطار المديرية وبما لا يتجاوز (48) ساعة عن كل تغيير في حالتها الاجتماعية أو في محل إقامتها، أو على ظروف الطفل.
الوثائق المطلوبة	<ol style="list-style-type: none"> 1. على كل أسرة ترغب في رعاية طفل بنظام الأسرة البديلة المؤقتة، أن تتقدم بطلب خطي وفقاً للنماذج الخاصة إلى المديرية في المحافظة التي تقيم فيها. 2. تسجل المديرية الطلبات في سجل خاص، وتطلع الإدارة العامة بشكل شهري عليها.
المخرجات	<ol style="list-style-type: none"> 1. النماذج الخاصة معبأة مع عمل تقارير اجتماعية للأسر المتقدمة بطلبات الرعاية البديلة. 2. ملف للأسرة يحتوي التقرير الاجتماعي 3. نموذج القرار مصادق عليه من الوزير 4. الأسرة مدرجة ضمن قائمة الانتظار
الإجراءات	<ol style="list-style-type: none"> 1. توجه الأسرة إلى الاستقبال في المديرية / المكتب للتسجيل / طلب المساعدة. 2. التقييم الأولي. 3. التحويل لإدارة الحالة أو توفير الإرشاد اللازم للحالة أو إلى حالة بديلة. 4. في حال توجيهات المشرف الإضافية باستكمال الحالة حسب خطة التدخل؛ سيتم عمل تقييم إضافي شامل للحالة والاحتياجات وأولوياتها. 5. تقوم المديرية ببحث حالة الأسرة مقدمة الطلب للتثبت من استيفائها للشروط الواردة في المادة (3) من هذه اللائحة. 6. ترفع المديرية توصيتها إلى الإدارة العامة مرفقة بتقرير البحث والمستندات الدالة على صحة البيانات الواردة فيه. 7. تدرس الإدارة العامة توصية وتقرير بحث حالة الأسرة والمستندات المرفقة، وفي حال استيفائها للاشتراطات والمعايير المطلوبة، توعد للمديرية إبلاغ الأسرة البديلة خلال مدة لا تزيد عن ثلاثة أيام. 8. تيرم الإدارة العامة مع الأسرة البديلة عقداً للرعاية، يوضح فيه جميع الأحكام والتفاصيل التي تعكس الخطط والتدخلات المطلوبة لصالح الطفل ويتم إغلاق الحالة. 9. يجوز للأسرة التي رفض طلبها التظلم من القرار أمام وزير التنمية الاجتماعية خلال فترة لا تزيد عن (15) يوماً من تاريخ تبليغها بقرار الرفض من المديرية. 10. الرقابة والمتابعة والتقييم.
الرسوم	مجاًناً المبلغ مجاًناً
الفترة الزمنية	حسب توصيات مرشد حماية الطفولة بعد دراسة ملف الطفل وملف الأسرة البديلة المؤقتة
الجهة المختصة للاستفسار	الإدارة العامة لشؤون الأسرة / دائرة دور الحضانة والأسر الحاضنة
المؤسسات الشريكة	✓ يوجد قائمة مفصلة بأسماء المؤسسات الشريكة في الجزء الأخير من الدليل



04. إجراءات خدمة ترخيص دور الحضانة

الجهة المقدمة للخدمة	الإدارة العامة لشؤون الأسرة / دائرة الحضانة والأسر الحاضنة
وصف الخدمة	تقديم خدمة ترخيص دور الحضانة استنادًا للائحة تنظيم دور الحضانة
الفئة المستهدفة	أصحاب دور الحضانة
أماكن وفروع تقديم الخدمة	مديريات التنمية الاجتماعية في محافظات الوطن
معايير الدخول	ترخيص دور الحضانة
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	توفير شروط الترخيص استنادًا للائحة تنظيم دور الحضانة رقم 16 لعام 2011 حسب نصوص المواد رقم (10+9+10+11+12+13+19+20+22) بعد جمع المعلومات المطلوبة عن طريق تعبئة البيانات اللازمة والزيارات الميدانية وتعبئة النماذج المطلوبة.
الوثائق المطلوبة	نسخة واحدة من الوثائق الآتية: 1. شهادة عدم محكومية من وزارة العدل لصاحب الحضانة 2. صورة البطاقة الشخصية 3. رخصة مبنى الحضانة 4. سند ملكية المبنى أو عقد الإيجار 5. كشف بأسماء المربيات 6. تعهد 7. شهادة خلو من الأمراض السارية والمعدية لجميع الطاقم الذي سيتواجد في الحضانة 8. بوليصة تأمين للحضانة 9. شهادات علمية للمربيات 10. برنامج عمل الحضانة 11. تصريح من الدفاع المدني
المخرجات	1. نماذج معبأة. 2. ملف طلب ترخيص دور الحضانة محدث. 3. تقرير بتوصية مشرف /ة /ة دور الحضانة 4. توصية الدائرة 5. قرار من الوزير
الإجراءات	الإجراء توجه المواطن إلى الاستقبال في المديرية / المكتب للتسجيل / طلب المساعدة لتعبئة النماذج الخاصة بترخيص دور الحضانة. التقييم الأولي والتحويل لإدارة الحالة أو توفير الإرشاد اللازم لاستكمال جميع الأوراق المطلوبة لخدمة الترخيص حسب خطة التدخل. دراسة الملف في الإدارة العامة المختصة خلال 30 يومًا صدور قرار من معالي الوزير بإعطاء الرخصة ويتم إغلاق الحالة 15 يوم من تاريخ رفع التوصية
الرسوم	مجانيًا المبلغ مجانيًا
الفترة الزمنية	موضح في الجدول
الجهة المختصة للاستفسار	الإدارة العامة لشؤون الأسرة / دائرة دور الحضانة والأسر الحاضنة
المؤسسات الشريكة	✓ وزارة الصحة، الدفاع المدني، الأشغال العامة، البلدية، المحافظة.

05. إجراءات خدمة تجديد ترخيص دور الحضانة

الجهة المقدمة للخدمة	الإدارة العامة لشؤون الأسرة / دائرة دور الحضانة والأسر الحاضنة
وصف الخدمة	خدمة تجديد ترخيص دور الحضانة وتشمل منتجات العمل، المهام، والإطار الزمني لهذا الإجراء.
الفئة المستهدفة	أصحاب دور الحضانة المرخصة
أماكن وفروع تقديم الخدمة	مديريات التنمية الاجتماعية في محافظات الوطن
معايير الدخول	طلب تجديد ترخيص حضانة تتوفر فيها المعايير المطلوبة ووفقًا للائحة تنظيم دور الحضانة رقم (11) لسنة 2011
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	تقييم لطلب تجديد الترخيص بعد جمع المعلومات المطلوبة عن طريق تعبئة البيانات اللازمة والزيارات الميدانية واستيفاء الوثائق المطلوبة
الوثائق المطلوبة	1. نموذج زيارة بهدف التجديد. 2. نموذج توصية بقبول أو رفض التجديد. 3. نموذج قرار الوزير بالموافقة أو الرفض على التجديد. 4. التأمينات الخاصة بالحضانة 5. شهادات عدم محكومية 6. شهادات خلو أمراض للمربيات والعاملين بالحضانة 7. تصريح من الدفاع المدني
المخرجات	1. النماذج معبأة 2. تقرير بتوصية مشرف /ة /ة دور الحضانة 3. توصية الدائرة 4. قرار من الوزير
الإجراءات	1. توجه المواطن إلى الاستقبال في المديرية / المكتب للتسجيل / طلب المساعدة ولتعبئة النماذج الخاصة بتجديد ترخيص دور الحضانة. 2. التقييم الأولي والتحويل لخدمة تجديد الترخيص بحسب خطة التدخل. 3. مشرف /ة الحضانة: يقوم بالبدء بتعبئة نموذج تجديد الترخيص، كما يقوم بالزيارة الميدانية للتأكد من صحة المعلومات ومطابقتها للشروط، ويعمل على استكمال الوثائق اللازمة في حال وجود نقص. 4. مدير المديرية: يقوم بدراسة طلب التجديد وإيداء الملاحظات والتوصية. 5. لجنة الفحص: في حال كانت ملاحظات وتوصيات المرشد تشير بوضوح إلى مشكلة تستدعي تشكيل لجنة فحص دار الحضانة، يتم تشكيل اللجنة وتكون مهمتها تنفيذ زيارة حسية ورفع توصياتها. 6. رئيس قسم الحضانة: يقوم بدراسة طلب التجديد. 7. المدير العام للإدارة العامة لشؤون الأسرة: يقوم بمراجعة الطلب وإصدار التوصية. 8. الوزير: في حال عدم التزام الحضانة بشروط السلامة العامة حسب اللائحة المنظمة لعمل دور الحضانة يتم إغلاق الحضانة بعد تنبيهها بقرار معالي وزير التنمية الاجتماعية. 9. إصدار الترخيص.
الرسوم	مجانيًا المبلغ مجانيًا
الفترة الزمنية	خلال شهر من تاريخ تقديم الطلب
الجهة المختصة للاستفسار	الإدارة العامة لشؤون الأسرة / دائرة دور الحضانة والأسر الحاضنة
المؤسسات الشريكة	✓ وزارة الداخلية / وزارة الصحة / وزارة التنمية الاجتماعية / دائرة الأملك / الدفاع المدني / البلديات / الأشغال العامة / المحافظة



06. إجراءات خدمة الإغلاق الذاتي / الطوعي لدور الحضانات بناء على رغبة المؤسسين

الجهة المقدمة للخدمة	الإدارة العامة لشؤون الأسرة / وزارة الداخلية / الإدارة العامة لضريبة الأملاك: قسم رخص المهن / البلدية (الحرف والصناعات) / دائرة: دور الحضانات والأسر الحاضنة
وصف الخدمة	تقديم خدمة الإغلاق الذاتي / الطوعي لدور الحضانات بناء على رغبة المؤسسين.
الفئة المستهدفة	أصحاب دور الحضانات التي ترغب بالإغلاق
أماكن وفروع تقديم الخدمة	مديريات التنمية الاجتماعية في الميدان
معايير الدخول	الإغلاق الذاتي لدور الحضانات بناء على رغبة المؤسسين
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	وجود موافقة من البلدية أو من وزارة الاقتصاد الوطني أو من الجهة ذات العلاقة تفيد الإغلاق
الوثائق المطلوبة	1. نموذج قرار إغلاق (طلب إغلاق رخصة مهن) دور الحضانات بناء على رغبة المؤسسين (وتوصية المديرية وتوصية الإدارة العامة وبقرار من الوزير). 2. شهادة التسجيل 3. استدعاء من المؤسس بالرغبة بالإغلاق 4. تقرير الإغلاق لقسم الحضانات في الوزارة. 5. تقرير الموافقة على الإغلاق من مكتب الوزير. 6. موافقة وزارة الداخلية / البلدية / دائرة ضريبة الأملاك. 7. الإعلان عن إغلاق الحضانة في الجريدة الرسمية.
المخرجات	1. الاستدعاء والنماذج معبأة 2. تقرير بتوصية مشرف /ة / دور الحضانة 3. توصية الدائرة 4. قرار الإغلاق من الوزير
الإجراءات	1. توجه المواطن إلى الاستقبال في المديرية / المكتب لاستكمال إجراءات الإغلاق الذاتي / الطوعي للحضانة وتعبئة النماذج المطلوبة وتقديم المرفقات. 2. التقييم الأولي. 3. التحويل لإدارة الحالة أو توفير الإرشاد اللازم للحالة. 4. يقوم الموظف بالاستعلام عن المكلف وتدقيق البيانات والتحقق من أي استحقاقات ضريبية على المكلف أو رسوم. 5. يقوم المكلف بدفع أية استحقاقات ضريبية أو رسوم حسب إجراء دفع الضريبة. 6. يقوم المكلف باستلام إيصال رسوم رخص المهن (ثلاث نسخ). 7. يدفع المكلف رسوم رخص المهن في البنك واستلام نسخة محتومة ويسلم المكلف الإيصال لموظف رخص المهن. 8. يتم تنفيذ الكشف الميداني (زيارة الحضانة) من قبل الموظف المختص ويقوم بتسليم تقرير الكشف للموظف المختص 9. رفع التقرير إلى قسم الحضانات في الوزارة في حال زيارتها من المديرية وبتنسيب واضحة 10. مدير المديرية: يقوم بدراسة طلب الإغلاق وإبداء الملاحظات والتوصية 11. المدير العام للإدارة العامة لشؤون الأسرة: يقوم بمراجعة الطلب وإصدار التوصية. 12. رفع التقرير إلى مكتب معالي الوزير للموافقة على الإغلاق 13. إعداد الكتب الرسمية لإغلاق الحضانة، كتاب المديرية، كتاب وزارة التنمية الاجتماعية، كتاب وزارة التربية والتعليم، والاعلان عن الإغلاق في الجريدة الرسمية 14. يتم إغلاق الرخصة بناء على تقرير الكشف وقرار الوزارات المختصة.
الرسوم	مجانيًا
الفترة الزمنية	خلال شهر
الجهة المختصة للاستفسار	الإدارة العامة لشؤون الأسرة / دائرة دور الحضانات والأسر الحاضنة
المؤسسات الشريكة	✓ وزارة الداخلية / وزارة التنمية الاجتماعية (قرار الترخيص وقرار الإغلاق فقط من الوزير وبناء على توصية المديرية)

07. إجراءات خدمة تحويل النساء المعنفات إلى مراكز حماية الحماية

الجهة المقدمة للخدمة	الإدارة العامة لشؤون الأسرة من خلال مرشحات حماية المرأة في الميدان
وصف الخدمة	خدمة تحويل المرأة المعنفة إلى مراكز حماية المرأة وتشمل منتجات العمل، والمهام، والإطار الزمني لتقديم هذه الخدمة واتخاذ جميع تدابير الحماية والرعاية والتأهيل بناءً على دراسة وإدارة حالة المرأة المعنفة.
الفئة المستهدفة	النساء المعنفات
أماكن وفروع تقديم الخدمة	مراكز حماية المرأة في محافظات الوطن سواء الحكومية والغير حكومية
معايير الدخول	وجود امرأة معنفة (إمرأة معنفة فوق الثامنة عشرة من العمر، أو أقل من الثامنة عشرة شريطة ان تكون متزوجة) متقدمة لمركز حماية المرأة أو تم تحويلها لهذا المركز من خلال جهة تحويل معتمدة وفقاً لقرار مجلس الوزراء رقم (5) لسنة 2018م بشأن دعم ومساندة النساء الناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	1. نموذج إقرار واستلام مديرية التنمية للمرأة معنفة 2. نموذج تقصي وجمع معلومات 3. نموذج مؤتمر حالة 4. تقرير اجتماعي متضمن توصيات مرشدة المرأة في مكان سكن الحالة للتحويل لأغراض الحماية والرعاية الطارئة
الوثائق المطلوبة	1. الأوراق الثبوتية (الهوية) 2. تقرير طبي للحالة بتاريخ التحويل 3. تقرير اجتماعي من مرشدة حماية المرأة في مديرية التنمية الاجتماعية
المخرجات	1. نموذج إقرار واستلام مديرية التنمية للمرأة معنفة معبأ من قبل مرشدة حماية المرأة 2. نموذج تقصي وجمع معلومات معبأ 3. نموذج مؤتمر حالة معبأ يتضمن عرض الحالة والتقييم والتوصيات الخاصة بتدابير الحماية والرعاية والتأهيل 4. خطة التدخل لرزمة الخدمات المختلفة للحالة بناءً على الاحتياج وتوزيع الأدوار على الشركاء للتنفيذ وفق فترة زمنية. 5. تقرير من الشرطة حول درجة الخطورة على الحالة
الإجراءات	1. استقبال الحالة في المديرية بعد استلام البلاغ عن حالة امرأة معنفة من خلال المؤسسات الشريكة أو من بلاغ من أفراد المجتمع والتأكد من صحة البلاغ. 2. عقد مؤتمر حالة مع الشركاء يتضمن عرض الحالة والتقييم وخطة التدخل وتدابير الحماية وتوزيع الأدوار على الشركاء في مجال الحماية. 3. اتخاذ التوصيات والتي من ضمنها قرار التحويل لأحد مراكز حماية المرأة المعنفة. 4. تحويل الحالة إلى مراكز الحماية من أجل توفير الحماية والرعاية أو إلى جهة حماية من خلال اتخاذ تدابير ذات صبغة اتفاقية. 5. يتم تقييم جميع التدخلات التي وردت في خطة مرشدة حماية المرأة وخطة مركز حماية المرأة مع الشركاء لاستمرار تقديم خدمات الحماية والرعاية أو إغلاق الملف. 6. في حال تم الاتفاق على إغلاق الملف؛ يتم تسليم الحالة بعد توصيات مؤتمر الحالة بإعادة الدمج والتوقيع من الجهة المستلمة على التعهدات اللازمة ونماذج التسليم وتتم المتابعة للاهتة في مكان سكن المرأة.
الرسوم	مجانيًا
الفترة الزمنية	في نفس اليوم
الجهة المختصة للاستفسار	الإدارة العامة للأسرة / دائرة المرأة

09. إجراءات خدمة تجديد ترخيص مركز حماية المرأة المعنفة

الجهة المقدمة للخدمة	وزارة التنمية الاجتماعية
وصف الخدمة	تقديم خدمة تجديد ترخيص مراكز حماية المرأة المعنفة ذات الملكية الخاصة وتشمل منتجات العمل، المهام، والإطار الزمني لهذا الإجراء.
الفئة المستهدفة	مراكز حماية المرأة المعنفة ذات الملكية الخاصة.
أماكن وفروع تقديم الخدمة	مراكز حماية المرأة الخاصة في محافظات الوطن
معايير الدخول	طلب تجديد ترخيص مركز حماية المرأة المعنفة الخاصة، يتوافر فيه المعايير المطلوبة وفقاً لقرار مجلس الوزراء رقم (9) لسنة 2011م بنظام مراكز حماية المرأة المعنفة
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	أوراق ونماذج ثبوتية
الوثائق المطلوبة	نسخة واحدة من الوثائق الآتية: 1. نموذج زيارة بهدف التوصية بقبول أو رفض التجديد. 2. نموذج قرار الوزير بالموافقة أو الرفض على التجديد.
المخرجات	1. النماذج معبأة. 2. توصية وزارة الداخلية بتجديد الترخيص.
الإجراءات	1. توجه المواطن إلى الاستقبال في مديرية التنمية الاجتماعية لاستكمال إجراءات تجديد الترخيص وتعبئة النماذج المطلوبة. 2. توفير جميع الأوراق اللازمة لتجديد الترخيص وتقديمها إلى وزارة الداخلية 3. لجنة الكشف الميداني: تقوم بزيارة موقع المركز ودراسة الملف وإصدار التوصية بمنح تجديد الترخيص أو عدم منحه. 4. يصدر تجديد الترخيص من وزارة التنمية الاجتماعية. 5. تقوم الإدارة العامة لشؤون الأسرة بمتابعة خدمات العمل من خلال الزيارات والمتابعات الدورية
الرسوم	مجاًناً
الفترة الزمنية	خلال 15 يوم من تاريخ رفع توصية المدير العام إلى الوزير
الجهة المختصة للاستفسار	الإدارة العامة لشؤون الأسرة
المؤسسات الشريكة	✓ وزارة الداخلية / وزارة الصحة / وزارة التنمية الاجتماعية / دائرة الأملاك



المؤسسات الشريكة	<ul style="list-style-type: none"> ✓ مراكز الحماية والطوارئ ودوائر حماية الأسرة في الشرطة ودوائر مختصة في المحافظات والنيابة والطب العدلي ومحاكم الأسرة. ✓ مستشفيات وعيادات وزارة الصحة، وكالة الغوث وجمعية الهلال الأحمر ولجان إغاثة طبية، وأطباء خاصين. ✓ مديريات التنمية الاجتماعية ومراكز الحماية والمؤسسات التي تقدم خدمات اجتماعية للنساء. ✓ مؤسسات الدعم النفسي والاجتماعي العاملة في مجال التقييم النفسي والعلاج النفسي والاجتماعي والتأهيلي للمرأة المعنفة ✓ مؤسسات الدعم القانوني العاملة في مجال حماية المرأة المعنفة ✓ مؤسسات المجتمع المدني العاملة في مجال حماية ورعاية وتأهيل المرأة المعنفة ✓ المؤسسات العاملة في مجال تمكين المرأة اقتصادياً
------------------	--

08. إجراءات خدمة ترخيص مراكز حماية المرأة

الجهة المقدمة للخدمة	<ul style="list-style-type: none"> • جهة الترخيص: وزارة الداخلية • دور وزارة التنمية الاجتماعية هو: 1. إشراف ومتابعة على مراكز حماية المرأة في النواحي المهنية والخدماتية 2. متابعة التسجيل والإشراف على الانتخابات من خلال الإدارة العامة للجمعيات والمجتمع المحلي
وصف الخدمة	تقديم خدمة ترخيص مراكز حماية المرأة المعنفة ذات الملكية الخاصة وتشمل منتجات العمل، والمهام، والإطار الزمني لتقديم هذه الخدمة
الفئة المستهدفة	أصحاب مراكز حماية المرأة المعنفة ذات الملكية الخاصة
أماكن وفروع تقديم الخدمة	المحافظات
معايير الترخيص	توافر المعايير المطلوبة وفقاً لقرار مجلس الوزراء رقم (9) لسنة 2011م بنظام مراكز حماية المرأة المعنفة.
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	أوراق ثبوتية
الوثائق المطلوبة	نسخة واحدة من الوثائق الآتية: • نموذج طلب ترخيص • نموذج الكشف الميداني
المخرجات	1. النماذج معبأة 2. توصية اللجنة والمدير العام 3. قرار موافقة الوزير أو رفض مسبب. 4. شهادة الترخيص
الإجراءات	1. توجه المواطن إلى الاستقبال في وزارة الداخلية لطلب المساعدة لاستكمال إجراءات الترخيص وتعبئة النماذج المطلوبة. 2. توفير جميع الأوراق اللازمة للترخيص وتقديمها إلى وزارة الداخلية 3. لجنة الكشف الميداني: تقوم بزيارة موقع المركز ودراسة الملف وإصدار التوصية بمنح الترخيص أو عدم منحه. 4. يصدر الترخيص من وزارة الداخلية ونسخة للتسجيل في وزارة الاختصاص وزارة التنمية الاجتماعية 5. فتح ملف للمركز في الإدارة العامة للجمعيات والمجتمع المحلي بالوزارة 6. تقوم الإدارة العامة لشؤون الأسرة بمتابعة خدمات العمل من خلال الزيارات والمتابعات الدورية
الرسوم	مجاًناً
الفترة الزمنية	خلال أسبوعين
الجهة المختصة للاستفسار	الإدارة العامة لشؤون الأسرة
المؤسسات الشريكة	✓ وزارة الداخلية / وزارة الصحة / دائرة الأملاك

10. إجراءات خدمة ترخيص المراكز الإيوائية لرعاية كبار السن

الجهة المقدمة للخدمة	وزارة الداخلية
وصف الخدمة	دور وزارة التنمية الاجتماعية هو إشرافي من خلال الإدارة العامة للجمعيات والإدارة العامة لشؤون الأسرة (دائرة كبار السن).
الفئة المستهدفة	تقديم خدمة ترخيص المراكز الإيوائية لكبار السن.
أماكن وفروع تقديم الخدمة	مدريات الوزارة في محافظات الوطن
معايير الترخيص	وجود طالب ترخيص وتوفر حاجة تقتضي ترخيص المراكز الإيوائية.
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	تقديم طلب الترخيص بعد جمع المعلومات المطلوبة عن طريق الزيارة الميدانية وتعبئة البيانات اللازمة واستكمال التحليل واستيفاء الوثائق المطلوبة.
الوثائق المطلوبة	1. نموذج قائمة بالوثائق المطلوبة 2. الوثائق الرسمية 3. نموذج ترخيص دور كبار السن 4. نموذج قبول أو رفض
المخرجات	1. النماذج المذكورة أعلاه معبأة 2. ملف ترخيص 3. كتاب رسمي من الوزير بالقبول أو الرفض المسبب 4. شهادة ترخيص
الإجراءات	1. توجه المواطن إلى الاستقبال في وزارة الداخلية لطلب المساعدة لاستكمال إجراءات الترخيص وتعبئة النماذج المطلوبة. 2. توفير جميع الأوراق اللازمة للتقديم وتقديمها إلى وزارة الداخلية 3. لجنة الكشف الميداني: تقوم بزيارة موقع المركز ودراسة الملف وإصدار التوصية بمنح الترخيص أو عدم منحه. 4. يصدر الترخيص من وزارة الداخلية ونسخة للتسجيل في وزارة الاختصاص ووزارة التنمية الاجتماعية 5. فتح ملف للمركز في الإدارة العامة للجمعيات والمجتمع المحلي بالوزارة 6. تقوم الإدارة العامة لشؤون الأسرة بمتابعة خدمات العمل من خلال الزيارات والمتابعات الدورية من خلال دائرة كبار السن. 7. يتم التسجيل وفتح ملف مكتمل ورقيا وإلكترونيا في الإدارة العامة للجمعيات للمتابعة الفنية وفق الاختصاص.
الرسوم	مجاًناً
الفترة الزمنية	أسبوع
الجهة المختصة للاستفسار	وزارة الداخلية / وزارة التنمية الاجتماعية
المؤسسات الشريكة	✓ وزارة الداخلية / وزارة الصحة / وزارة التنمية الاجتماعية / دائرة الأملاك

11. إجراءات خدمة تجديد ترخيص مركز إيوائي لرعاية كبار السن

الجهة المقدمة للخدمة	وزارة التنمية الاجتماعية
وصف الخدمة	تقديم خدمة تجديد ترخيص مركز إيوائي لرعاية كبار السن وتشمل منتجات العمل، المهام، والإطار الزمني لهذا الإجراء
الفئة المستهدفة	أصحاب المراكز الإيوائية لرعاية كبار السن.
أماكن وفروع تقديم الخدمة	مدريات الوزارة في محافظات الوطن
معايير الترخيص	طلب تجديد ترخيص مركز إيوائي لرعاية كبار السن، يتوافر فيه المعايير المطلوبة وفقا لقانون حقوق كبار السن رقم () لعام 2012 واللائحة التنفيذية التابعة له والخاصة بالمراكز الإيوائية لكبار السن .
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	تقديم طلب تجديد الترخيص بعد جمع المعلومات المطلوبة عن طريق تعبئة البيانات اللازمة والزيارات الميدانية واستيفاء الوثائق المطلوبة.
الوثائق المطلوبة	1. نموذج زيارة بهدف التوصية بقبول أو رفض التجديد. 2. نموذج قرار الوزير بالموافقة أو الرفض على التجديد.
المخرجات	1. النماذج معبأة. 2. تقرير بتوصية مرشد حماية كبار السن. 3. توصية الدائرة. 4. قرار من الوزير بالقبول أو الرفض المسبب (وزارة الداخلية). 5. شهادة الترخيص.
الإجراءات	1. توجه المواطن إلى الاستقبال في مديرية التنمية الاجتماعية لاستكمال إجراءات تجديد الترخيص وتعبئة النماذج المطلوبة. 2. توفير جميع الأوراق اللازمة لتجديد الترخيص وتقديمها إلى وزارة الداخلية 3. لجنة الكشف الميداني: تقوم بزيارة موقع المركز ودراسة الملف وإصدار التوصية بمنح تجديد الترخيص أو عدم منحه. 4. يصدر تجديد الترخيص من وزارة التنمية الاجتماعية. 5. تقوم الإدارة العامة لشؤون الأسرة بمتابعة خدمات العمل من خلال الزيارات والمتابعات الدورية من خلال دائرة كبار السن.
الرسوم	مجاًناً
الفترة الزمنية	خلال 15 يوم من تاريخ رفع توصية المدير العام
الجهة المختصة للاستفسار	الإدارة العامة لشؤون الأسرة / دائرة كبار السن / الإدارة العامة للشؤون القانونية
المؤسسات الشريكة	✓ وزارة الداخلية / وزارة الصحة / وزارة التنمية الاجتماعية / دائرة الأملاك



12. إجراءات خدمة تحويل كبار السنّ إلى المراكز الإيوائية لرعاية كبار السنّ

الجهة المقدمة للخدمة	الإدارة العامة لشؤون الأسرة من خلال مرشدي كبار السنّ في المديرية
وصف الخدمة	تقديم خدمة تحويل كبار السنّ إلى المؤسسات الإيوائية لرعاية كبار السنّ وتشمل منتجات العمل، المهام، والإطار الزمني لتقديم هذه الخدمة
الفئة المستهدفة	كبار السنّ / 60 سنة فما فوق
أماكن وفروع تقديم الخدمة	مديريات وزارة التنمية الاجتماعية ومركز إيواء كبار السنّ
معايير الدخول	حاجة كبار السنّ الذي تتوفر فيه الشروط التالية للإيواء والرعاية: 1. رجلاً أم امرأة، فلسطينياً أم عربياً، مقيماً في فلسطين أتم الستين سنة من العمر. 2. أن يكون فاقداً للمعيل من الأقارب من الدرجة الأولى وألا يكون هنالك أي إمكانية لرعايته من مصدر آخر. 3. أن يكون فقيراً وليس لديه دخل كاف لإعالة نفسه. 4. أن يكون خالياً من الأمراض السارية والمعدية أو العقلية الشديدة والتي تتطلب وجوده في أحد المستشفيات أو المصحات المتخصصة. 5. أن يكون محولاً من إحدى مديريات وزارة التنمية الاجتماعية ومستوفياً كل الشروط السابقة بعد توفير كافة الوثائق المطلوبة. 6. أن يكون كبر السنّ موافقاً على العيش في المؤسسة
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	تقييم لكبير السنّ بعد جمع المعلومات المطلوبة عن طريق تعبئة البيانات اللازمة واستكمال التحليل واستيفاء الوثائق المطلوبة.
الوثائق المطلوبة	1. تقرير اجتماعي مفصل عن حياة كبير السنّ ومن يقوم برعايته في بيته (سبب التحويل) من المديرية المحولة 2. صورة عن الهوية الشخصية لكبير السنّ. 3. صورة عن التأمين الطبي لكبير السنّ. 4. تقارير طبية شاملة عن حالة كبير السنّ مصادق عليه من وزارة الصحة 5. نموذج زيارة ميدانية بهدف تحويل كبير السنّ إلى مركز إيوائي للرعاية 6. نموذج تعهد شخصي لنزيل مركز إيوائي لكبار السنّ 7. نموذج تعهد ممثل لنزيل مركز إيوائي لكبار السنّ 8. نموذج تعهد والتزام من قبل مستلم النزيل
المخرجات	1. ملف كبير السنّ وكتاب رسمي إلى المؤسسة / المركز 2. النماذج المذكورة أعلاه معبأة
الإجراءات	1. استقبال المواطن للتسجيل / طلب المساعدة والتعرف على الخدمة التي يريدها. 2. التقييم الأولي والتحويل لإدارة الحالة أو توفير الإرشاد اللازم للحالة بحسب خطة التدخل. 3. مرشد /ة / مدير /ة إدارة الحالة لكبار السنّ: يقوم بمقابلة كبير السنّ والتعرف على أوضاعه والخدمة التي يريدها، كما يقوم بزيارة منزلية لكبير السنّ للتعرف بشكل شامل على أوضاعه ومن ثم يعد تقرير بالموافقة على تحويل كبير السنّ للمؤسسة أو عدم الموافقة على التحويل. يقوم أيضاً بإعداد الملف الخاص في حالة التحويل. 4. يقوم مرشد كبار السنّ بعمل تقرير يتضمن توصيات التحويل إلى المركز 5. يقوم مدير المديرية بمراسلة مدير المركز لتحويل كبير السنّ بعد الترتيب المسبق لذلك ويتم عمل نسخة إلى الإدارة العامة لشؤون الأسرة / دائرة كبار السنّ 6. يتم تحويل واستقبال كبير السنّ بالمركز والقيام بفتح ملف لكبير السنّ يتضمن أوراقه وأماناته ووضعه واحتياجاته الصحية. 7. يقوم مرشد كبار السنّ بالمديرية بمتابعة وضع كبير السنّ من الزيارات والاتصال والتواصل مع مدير المركز والموجه (المشرف) المهني في المركز 8. يتم إغلاق ملف كبير السنّ في حال تسليمه لأحد أقاربه أو وفاته
الرسوم	مجاًناً

الفترة الزمنية	ثلاثة أيام
الجهة المختصة للاستفسار	الإدارة العامة لشؤون الأسرة / دائرة كبار السنّ / الإدارة العامة للشؤون القانونية
المؤسسات الشريكة	<ul style="list-style-type: none"> ✓ سيدة الآلام / جمعية بيت الرحمة الاسلامي للمسنين / القدس ✓ إرسالية محبة / جمعية الهلال الاحمر الفلسطيني / نابلس ✓ جمعية وبالوالدين احسانا / طوباس ✓ جمعية دار الكوثر لرعاية المسنين وذوي الاحتياجات الخاصة / طولكرم ✓ جمعية عتيل لرعاية المسنين / طولكرم ✓ جمعية بيت الاجداد لرعاية المسنين وذوي الاحتياجات الخاصة / طولكرم ✓ جمعية الاتحاد النسائي العربي / رام الله ✓ الجمعية الفلسطينية للرعاية والتنمية / رام الله ✓ جمعية اصدقاء المسنين الفلسطيني الخيرية / مخيم الجلزون ✓ جمعية اكرام المسنين الخيرية / الخليل ✓ جمعية الاتحاد النسائي / البيرة ✓ مركز بيت افرام الطيبة / رام الله ✓ فيلا الرفاه رام الله / الطيرة ✓ نادي نهاري المسنين / بيرزيت ✓ الملجأ الخيري الأثوذكسي / العيزرية ✓ راهبات المحبة / الأم تريزا / نابلس

13. إجراءات تقديم الخدمة في المراكز الإيوائية لكبار السنّ

الجهة المقدمة للخدمة	مراكز رعاية كبار السن
وصف الخدمة	تقديم الخدمة داخل المراكز الإيوائية لكبار السنّ وتشمل منتجات العمل، المهام، والإطار الزمني لتقديم هذه الخدمة (خدمات رعاية، حماية، إيواء وخدمات نهائية)
الفئة المستهدفة	كبار السنّ أثناء تواجدهم في المراكز الإيوائية لكبار السنّ التابعة للوزارة (بيوت الأجداد ومؤسسات أخرى).
أماكن وفروع تقديم الخدمة	محافظات الوطن
معايير الدخول	استيفاء الشروط اللازمة لتحويل كبار السنّ إلى المراكز الإيوائية
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	تقييم واستقبال الحالة بعد جمع المعلومات المطلوبة عن طريق تعبئة البيانات اللازمة واستكمال التحليل واستيفاء الوثائق المطلوبة: 1. النماذج 2. كتاب بالتحويل من المديرية بناء على توصيات مرشد كبار السنّ 3. ملف كبير/ة السنّ 4. تقرير اجتماعي متضمن التوصيات من المرشد المختص (مرشد كبار السنّ).
الوثائق المطلوبة	<ul style="list-style-type: none"> 1. نموذج بيانات شخصية كبير/ة السنّ 2. نموذج تقييم الوضع الصحي لكبير/ة السنّ 3. نموذج تعهد لدخول كبير/ة السنّ 4. نموذج استلام وتسليم الأمانات الشخصية 5. نموذج تسليم كبير/ة السنّ 6. نموذج قياس العلامات الحيوية 7. نموذج إشراف والمناوبة 8. نموذج متتالي خاص بكبير/ة السنّ 9. نموذج تعهد مغادرة 10. نموذج خروج بسبب الوفاة أو تسليمه لأحد أقاربه بعد عمل التعهدات اللازمة (نماذج التسليم).

14. إجراءات خدمة حماية ورعاية وتأهيل كبار السن

الجهة المقدمة للخدمة	الإدارة العامة لشؤون الأسرة / مراكز حماية ورعاية كبار السن
وصف الخدمة	رعاية كبار السن الذي يتجاوز عمرهم 60 سنة في مراكز الرعاية أو تقديم مساعدة نقدية لهم
الفئة المستهدفة	كبار السن / 60 سنة فما فوق
أماكن وفروع تقديم الخدمة	مديريات الوزارة في محافظات الوطن ومراكز إيواء كبار السن
معايير الدخول	تقييم واستقبال الحالة بعد جمع المعلومات المطلوبة عن طريق تعبئة البيانات اللازمة واستكمال التحليل واستيفاء الوثائق المطلوبة
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	1. أن تكون الحالة عمره 60 سنة فما فوق 2. فاقد للرعاية 3. فقير 4. بحاجة للتأهيل والرعاية
الوثائق المطلوبة	1. وثائق شخصية تثبت الحالة 2. تقرير طبي 3. تقرير اجتماعي من مرشد كبار السن في مديرية التنمية الاجتماعية في مكان سكن كبير /ة السن
المخرجات	1. النماذج معبأة 2. خطة التدخل 3. ملف كبير /ة السن جاهز
الإجراءات	1. تقديم الطلب في المديرية ومعرفة الاحتياجات وأولوياتها وعمل خطة تدخل إذا لزم الأمر. 2. دراسة الحالة من خلال مدير /ة إدارة الحالة واللجنة المختصة في المديرية والوزارة 3. إصدار التوصية في قبول الحالة وتقديم الخدمة بحسب خطة التدخل
الرسوم	مجاًناً
الفترة الزمنية	مستمر منذ دخول كبير /ة السن وحتى خروجه
الجهة المختصة للاستفسار	الإدارة العامة لشؤون الأسرة / دائرة كبار السن / الإدارة العامة للشؤون القانونية
المؤسسات الشريكة	<ul style="list-style-type: none"> ✓ سيدة الآلام / جمعية بيت الرحمة الاسلامي للمسنين / القدس ✓ جمعية بيت الرحمة الاسلامي المسنين / القدس ✓ إرسالية محبة / نابلس ✓ جمعية الهلال الاحمر الفلسطيني / نابلس ✓ جمعية وبالوالدين احسانا / طوباس ✓ جمعية دار الكوثر لرعاية المسنين وذوي الاحتياجات الخاصة / طولكرم ✓ جمعية عتيل لرعاية المسنين / طولكرم ✓ جمعية بيت الاجداد لرعاية المسنين وذوي الاحتياجات الخاصة / طولكرم ✓ جمعية الاتحاد النسائي العربي / رام الله ✓ الجمعية الفلسطينية للرعاية والتنمية / رام الله ✓ جمعية اصدقاء المسنين الفلسطيني الخيرية / مخيم الجلزون ✓ جمعية اكرام المسنين الخيرية / الخليل ✓ جمعية الاتحاد النسائي / البيرة ✓ مركز بيت افرام الطيبة / رام الله ✓ فيلا الرفاه رام الله / الطيرة ✓ نادي نهاري المسن / بيرزيت ✓ الملجأ الخيري الأرثوذكسي / العيزرية

المخرجات	<ol style="list-style-type: none"> 1. النماذج المذكورة أعلاه معبأة 2. خطة التدخل بناء على التقييم والاحتياج 3. ملف متكامل لكبير/ة السن
الإجراءات	<ol style="list-style-type: none"> 1. المرشد الاجتماعي / مدير /ة إدارة الحالة: يقوم باستقبال كبير/ة السن في المركز وتعبئة النماذج والتأكد من استيفاء الوثائق المطلوبة، كما يقوم بتعريف كبير/ة السن بحقوقه وواجباته داخل المؤسسة. 2. الممرض: مراجعة الوثائق والفحوصات وإجراء فحص أولي لكبير/ة السن. 3. المشرف (مساعد ممرض): يقوم بإجراء حمام الشبخوخة ومن ثم تعريف كبير/ة السن بالمؤسسة. 4. قسم الشؤون المالية والإدارية: تتولى المهام المالية والإدارية ومن ضمنها مهمة استلام الأمانات سواء العينية أو النقدية. 5. اللجنة: تقوم للجنة بدراسة الملف وإعداد خطة التدخل لكبير/ة السن أثناء تواجده بالمؤسسة. 6. الموجه (المشرف) المهني: يقوم بالإشراف ومتابعة تطبيق خطة التدخل مع رؤساء الاقسام بالمركز.
الرسوم	مجاًناً
الفترة الزمنية	مستمر منذ دخول كبير/ة السن وحتى خروجه
الجهة المختصة للاستفسار	الإدارة العامة لشؤون الأسرة / دائرة كبار السن / الإدارة العامة للشؤون القانونية
المؤسسات الشريكة	<ul style="list-style-type: none"> ✓ سيدة الآلام / القدس ✓ جمعية بيت الرحمة الاسلامي المسنين / القدس ✓ إرسالية محبة / نابلس ✓ جمعية الهلال الاحمر الفلسطيني / نابلس ✓ جمعية وبالوالدين احسانا / طوباس ✓ جمعية دار الكوثر لرعاية المسنين وذوي الاحتياجات الخاصة / طولكرم ✓ جمعية عتيل لرعاية المسنين / طولكرم ✓ جمعية بيت الاجداد لرعاية المسنين وذوي الاحتياجات الخاصة / طولكرم ✓ جمعية الاتحاد النسائي العربي / رام الله ✓ الجمعية الفلسطينية للرعاية والتنمية / رام الله ✓ جمعية اصدقاء المسنين الفلسطيني الخيرية / مخيم الجلزون ✓ جمعية اكرام المسنين الخيرية / الخليل ✓ جمعية الاتحاد النسائي / البيرة ✓ مركز بيت افرام الطيبة / رام الله ✓ فيلا الرفاه رام الله / الطيرة ✓ نادي نهاري المسن / بيرزيت ✓ الملجأ الخيري الأرثوذكسي / العيزرية

15. إجراءات خدمة الإعفاء الجمركي

الجهة المقدمة للخدمة	الإدارة العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة / قسم الاحتياجات الخاصة بالمديرية
وصف الخدمة	إعفاء جمركي للحصول على مركبة للأشخاص ذوي الإعاقة الحركية للأطراف السفلية وهذا ينطبق عليه الإعفاء الشخصي. والأشخاص ذوي الإعاقة الحركية السفلية والعلوية وهذا ينطبق عليه الإعفاء بالإناثة.
الفئة المستهدفة	الأشخاص ذوي الإعاقة أو من ينوب عنهم
أماكن وفروع تقديم الخدمة	مديريات الوزارة في محافظات الوطن
معايير الحصول على الإعفاء	<p>الحاجة إلى إعفاء جمركي للشخص ذوي الإعاقة حركيًا وخال من الإعاقة البصرية والعقلية وسليم الأطراف العلوية وظيفيًا بما يكفي لتمكينه من قيادة السيارة المعدة له (ماده 2 من اللائحة التنفيذية المعدلة) وتشمل:</p> <ol style="list-style-type: none"> شلل الأطراف الدائم والتام لأحد أو كلا الطرفين السفليين ومؤثر بشدة على القوة العضلية خاصة عضلات الساقين والقدمين ولا يستطيع الاعتماد عليها. بتر الأطراف السفلية أو أحدهما أو جزء منهما بحيث عطل هذا البتر وظيفة الطرف ولا يستطيع الاعتماد عليه. شلل نصفي سفلي تام ودائم نتيجة إصابة النخاع أو مرض مزمن بالنخاع نتج عنه شلل الطرفين السفليين غير قابل للشفاء ولا يستطيع الاعتماد عليها. سقوط كامل دائم بالقدمين اللتين نتيجة إصابة العصب وغير قابل للشفاء ولا يستطيع الاعتماد عليها. أي مرض أو عطل وظيفي دائم وكامل في الأطراف السفلية كلاهما أو أحدهما بحيث لا يستطيع الاعتماد عليها. <p>الحاجة إلى إعفاء جمركي بالإناثة للشخص الذي تتوفر فيه الشروط التالية:</p> <ol style="list-style-type: none"> شلل تام ودائم للأطراف العلوية. الشلل التام النصفي الطولي الأيمن. الشلل الرعاشي الشديد والدائم. الشلل الرباعي الدائم. الشلل الدماغى المصاحب بإعاقة حركية تامة لكلا الطرفين السفليين. تشوهات المفاصل المتقدمة بشكل دائم. حالات الكلال العضلي الغير ثابتة وضمور العضلات الذاتي الشديد. بتر مزدوج للطرفين العلويين فوق المرفقين. بتر الطرف العلوي الأيمن مع بتر الطرف السفلي الأيمن. أي مرض لم يذكر أدى إلى الإعاقة السابقة.
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	<p>تقييم طلب الإعفاء الجمركي بعد جمع المعلومات المطلوبة عن طريق تعبئة البيانات اللازمة واستكمال التحليل واستيفاء الوثائق التالية:</p> <ol style="list-style-type: none"> نموذج طلب إعفاء جمركي شخصي للأشخاص ذوي الإعاقة. نموذج طلب إعفاء جمركي بالإناثة للأشخاص ذوي الإعاقة. نموذج طلب فحص طبي يفرض الحصول على إعفاء جمركي. نموذج تعهد شخصي لذوي الإعاقة لدى تقديم طلب الحصول على إعفاء جمركي. نموذج طلب تجديد إعفاء جمركي للأشخاص ذوي الإعاقة، بعد ما لا يقل عن خمس (5) سنوات عن تاريخ الاستفادة من الإعفاء السابق. نموذج طلب تجديد إعفاء جمركي بالإناثة للأشخاص ذوي الإعاقة، بعد ما لا يقل عن خمس (5) سنوات عن تاريخ الاستفادة من الإعفاء السابق. التقارير الطبية التي توضح نسبة العجز وكافة الوثائق المطلوبة مرفقة مع النماذج سابقة الذكر.

الوثائق المطلوبة	نسخة واحدة من الوثائق الآتية: 1. الإعفاء الشخصي: صورة هوية، صورة شخصية صغيرة، صورة عن رخصة القيادة سارية المفعول ومقيدة بغيار اتوماتيك، 2. الإعفاء بالإناثة: صورة هوية او شهادة ميلاد للشخص ذوي الإعاقة في حال عمره اقل من 18 عام، صورة هوية للشخص الذي ينوب عن الشخص ذوي الإعاقة، صورة شخصية صغيرة للشخص ذوي الإعاقة، وصورة شخصية للشخص الذي سينوب عنه، صورة عن رخصة القيادة سارية المفعول للشخص الذي سينوب عنه.														
المخرجات	1. النماذج المعبأة الخاصة بالإعفاء الجمركي بعد الموافقة على الطلب. 2. الملف مستوفي لجميع الشروط القانونية. 3. شهادة الإعفاء الجمركي/ شهادة رفض مسببة.														
الإجراءات	<table border="1"> <tr> <th>الفترة الزمنية</th> <th>الإجراء</th> </tr> <tr> <td>نصف ساعة</td> <td>توجه المواطن إلى الاستقبال في المديرية / المكتب للتسجيل / طلب المساعدة للاستعلام عن هذه الخدمة. والتحويل لإدارة الحالة أو توفير الإرشاد اللازم.</td> </tr> <tr> <td>3 أسابيع</td> <td>مرشد / مدير / إدارة الحالة للدمج والإعاقة: يقوم بإجراء مقابلة أولية للتقييم الأولي وجمع المعلومات واستيفاء الوثائق اللازمة ومن ثم الموافقة على تقديم الطلب للانطباق الشروط الأولية عليه والزياره الميدانية للمتفجع، ومن ثم يقوم بتحويل الملف المكتمل والمحتوي على التقارير الطبية من اللجنة الطبية لمدير المديرية حسب خطة التدخل.</td> </tr> <tr> <td>يومين</td> <td>مدير المديرية: يقوم بالاطلاع على الملف للتدقيق والتوقيع وتحويله للإدارة العامة.</td> </tr> <tr> <td>شهر</td> <td>مدير دائرة بطاقة المعاق: مراجعة الملف وتدقيقه والتأكد من قانونيته وإدخال القرار المتخذ من قبل اللجنة أما بالرفض أو القبول أو طلب المنتفع للمشاهدة وعرضه على اللجنة الطبية العليا ومن ثم التعميم على المديرية.</td> </tr> <tr> <td>3 أسابيع</td> <td>اللجنة: تدقيق الوثائق ونقاش الملف وإعطاء النتيجة، كما تقوم اللجنة بتحويل المنتفع إلى اللجنة الطبية العليا وطلبه للمشاهدة في حال عدم اقتناعها بالتقارير الطبية الموجودة.</td> </tr> <tr> <td>أسبوع</td> <td>سكرتير اللجنة: تدقيق الملف وإضافة نموذج خاص بتوقعيات اللجنة والتحضير للجلسة وإدخال القرار إلى الحاسوب بعد التوقيع عليه وإرساله إلى وزارة التنمية للتعميم.</td> </tr> </table>	الفترة الزمنية	الإجراء	نصف ساعة	توجه المواطن إلى الاستقبال في المديرية / المكتب للتسجيل / طلب المساعدة للاستعلام عن هذه الخدمة. والتحويل لإدارة الحالة أو توفير الإرشاد اللازم.	3 أسابيع	مرشد / مدير / إدارة الحالة للدمج والإعاقة: يقوم بإجراء مقابلة أولية للتقييم الأولي وجمع المعلومات واستيفاء الوثائق اللازمة ومن ثم الموافقة على تقديم الطلب للانطباق الشروط الأولية عليه والزياره الميدانية للمتفجع، ومن ثم يقوم بتحويل الملف المكتمل والمحتوي على التقارير الطبية من اللجنة الطبية لمدير المديرية حسب خطة التدخل.	يومين	مدير المديرية: يقوم بالاطلاع على الملف للتدقيق والتوقيع وتحويله للإدارة العامة.	شهر	مدير دائرة بطاقة المعاق: مراجعة الملف وتدقيقه والتأكد من قانونيته وإدخال القرار المتخذ من قبل اللجنة أما بالرفض أو القبول أو طلب المنتفع للمشاهدة وعرضه على اللجنة الطبية العليا ومن ثم التعميم على المديرية.	3 أسابيع	اللجنة: تدقيق الوثائق ونقاش الملف وإعطاء النتيجة، كما تقوم اللجنة بتحويل المنتفع إلى اللجنة الطبية العليا وطلبه للمشاهدة في حال عدم اقتناعها بالتقارير الطبية الموجودة.	أسبوع	سكرتير اللجنة: تدقيق الملف وإضافة نموذج خاص بتوقعيات اللجنة والتحضير للجلسة وإدخال القرار إلى الحاسوب بعد التوقيع عليه وإرساله إلى وزارة التنمية للتعميم.
الفترة الزمنية	الإجراء														
نصف ساعة	توجه المواطن إلى الاستقبال في المديرية / المكتب للتسجيل / طلب المساعدة للاستعلام عن هذه الخدمة. والتحويل لإدارة الحالة أو توفير الإرشاد اللازم.														
3 أسابيع	مرشد / مدير / إدارة الحالة للدمج والإعاقة: يقوم بإجراء مقابلة أولية للتقييم الأولي وجمع المعلومات واستيفاء الوثائق اللازمة ومن ثم الموافقة على تقديم الطلب للانطباق الشروط الأولية عليه والزياره الميدانية للمتفجع، ومن ثم يقوم بتحويل الملف المكتمل والمحتوي على التقارير الطبية من اللجنة الطبية لمدير المديرية حسب خطة التدخل.														
يومين	مدير المديرية: يقوم بالاطلاع على الملف للتدقيق والتوقيع وتحويله للإدارة العامة.														
شهر	مدير دائرة بطاقة المعاق: مراجعة الملف وتدقيقه والتأكد من قانونيته وإدخال القرار المتخذ من قبل اللجنة أما بالرفض أو القبول أو طلب المنتفع للمشاهدة وعرضه على اللجنة الطبية العليا ومن ثم التعميم على المديرية.														
3 أسابيع	اللجنة: تدقيق الوثائق ونقاش الملف وإعطاء النتيجة، كما تقوم اللجنة بتحويل المنتفع إلى اللجنة الطبية العليا وطلبه للمشاهدة في حال عدم اقتناعها بالتقارير الطبية الموجودة.														
أسبوع	سكرتير اللجنة: تدقيق الملف وإضافة نموذج خاص بتوقعيات اللجنة والتحضير للجلسة وإدخال القرار إلى الحاسوب بعد التوقيع عليه وإرساله إلى وزارة التنمية للتعميم.														
الرسوم	مجاًناً														
الفترة الزمنية	مجاًناً														
الجهة المختصة للاستفسار	رئيس قسم الدمج والاعاقة بالمديريات / الاتحاد العام للأشخاص ذوي الإعاقة														
المؤسسات الشريكة	✓ وزارة المالية / وزارة الصحة / وزارة النقل والمواصلات														



16. إجراءات خدمة ترخيص مراكز الأشخاص ذوي الإعاقة

الجهة المقدمة للخدمة	وزارة الداخلية
تقديم خدمة ترخيص مراكز الأشخاص ذوي الإعاقة، وتشمل منتجات العمل، المهام، والإطار الزمني لهذا الإجراء.	
تعريفات:	
<ul style="list-style-type: none"> ➢ المنتفع: هو الشخص ذو الإعاقة. ➢ المركز: كل مركز أو مؤسسة تقدم خدمات العناية والرعاية والتدريب والتأهيل للأشخاص ذوي الإعاقة. ➢ اللجنة: تتشكل اللجنة من قبل وزير التنمية الاجتماعية وتضم ممثلًا عن الإدارة العامة للأشخاص ذوي الإعاقة رئيساً، وأعضائها ممثلين عن كل من المديرية المعنية ووزارة الصحة، والتربية والتعليم الداخلية، ومديرية الدفاع المدني، ومؤسسات المجتمع المدني العاملة في مجال رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة. ➢ شخص طبيعي: هو كل شخص كامل الأهلية قادر على فتح وإدارة مراكز للأشخاص ذوي الإعاقة. ➢ شخص اعتباري: هي الشخصية التي يقرها النظام لغير الإنسان ويطلق عليها كذلك اصطلاح الشخصية المعنوية. والشخص الاعتباري قد يكون مجموعة من الأفراد أو مجموعة من الأموال ينظر إليها النظام باعتبارها وحدة قائمة بذاتها مستقلة عن الأموال أو الأفراد الداخلة في تكوينه. 	
الفئة المستهدفة	طالب ترخيص مراكز الأشخاص ذوي الإعاقة
أماكن وفروع تقديم الخدمة	مديريات الميدان في محافظات الوطن
معايير الدخول	شخص طبيعي أو اعتباري يتقدم بطلب لترخيص مركز للأشخاص ذوي الإعاقة.
شروط الترخيص	تقديم لوضع المركز ومن يتقدم بطلب الترخيص بعد جمع المعلومات المطلوبة عن طريق تعبئة البيانات اللازمة والزيارات الميدانية واستيفاء الوثائق المطلوبة.
الوثائق المطلوبة	نسخة واحدة من الوثائق الآتية: <ol style="list-style-type: none"> 1. نموذج طلب ترخيص مركز أشخاص ذوي إعاقة 2. نموذج زيارة أولية بهدف ترخيص مركز أشخاص ذوي إعاقة 3. نموذج قرار الموافقة أو الرفض على طلب ترخيص مركز أشخاص ذوي إعاقة
المخرجات	<ol style="list-style-type: none"> 1. النماذج معبأة + الوثائق والمستندات المطلوبة 2. ملف الترخيص محدث 3. تقرير الزيارة + توصيات المديرية واللجنة والإدارة لعامة 4. كتاب إلى الوزير 5. قرار الوزير بالقبول أو الرفض (وزارة الداخلية).
الإجراءات	<ol style="list-style-type: none"> 1. توجه المواطن إلى الاستقبال في وزارة الداخلية لطلب المساعدة لاستكمال إجراءات الترخيص وتعبئة النماذج المطلوبة. 2. توفير جميع الأوراق اللازمة لتجديد الترخيص وتقديمها إلى وزارة الداخلية. 3. لجنة الكشف الميداني: تقوم بزيارة موقع المركز ودراسة الملف وإصدار التوصية بمنح الترخيص أو عدم منح. 4. يصدر تجديد الترخيص من وزارة التنمية الاجتماعية. 5. تقوم الإدارة العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة بمتابعة خدمات العمل من خلال الزيارات والمتابعات الدورية.
الرسوم	مجاًناً
الفترة الزمنية	خلال شهرين من تاريخ رفع توصية المدير العام
الجهة المختصة للاستفسار	وزارة الداخلية / وزارة التنمية الاجتماعية
المؤسسات الشريكة	<ul style="list-style-type: none"> ✓ وزارة الداخلية ✓ وزارة الصحة ✓ وزارة التنمية الاجتماعية ✓ دائرة الأملاك
الرسوم	مجاًناً
الفترة الزمنية	خلال شهرين
الجهة المختصة للاستفسار	وزارة الداخلية / وزارة التنمية الاجتماعية
المؤسسات الشريكة	<ul style="list-style-type: none"> ✓ وزارة الداخلية / وزارة التنمية الاجتماعية / اتحاد المعاقين / اللجنة الوطنية العليا للأشخاص ذوي الإعاقة

17. إجراءات خدمة تجديد ترخيص مركز أشخاص ذوي إعاقة

الجهة المقدمة للخدمة	وزارة التنمية الاجتماعية
تقديم خدمة تجديد ترخيص مركز أشخاص ذوي إعاقة وتشمل منتجات العمل، المهام، والإطار الزمني لهذا الإجراء.	
الفئة المستهدفة	أصحاب مراكز الأشخاص ذوي الإعاقة
أماكن وفروع تقديم الخدمة	مديريات الميدان في محافظات الوطن
معايير تجديد الترخيص	طلب تجديد ترخيص مركز أشخاص ذوي إعاقة، يتوافر فيه المعايير المطلوبة وفقاً لنظام مراكز الأشخاص ذوي الإعاقة رقم () لسنة 2013 والصادر بمقتضى الفقرة (3) من المادة (4) من قانون التنمية الاجتماعية رقم (14) لسنة (1956).
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	تقديم لطلب تجديد الترخيص بعد جمع المعلومات المطلوبة عن طريق تعبئة البيانات اللازمة والزيارات الميدانية واستيفاء الوثائق المطلوبة.
الوثائق المطلوبة	<ol style="list-style-type: none"> 1. نموذج زيارة بهدف التجديد. 2. نموذج توصية بقبول أو رفض التجديد. 3. نموذج قرار الوزير بالموافقة أو الرفض على التجديد.
المخرجات	<ol style="list-style-type: none"> 1. النماذج معبأة. 2. توصية وزارة الداخلية 3. قرار من الوزير (وزير الداخلية)
الإجراءات	<ol style="list-style-type: none"> 1. توجه المواطن إلى الاستقبال في مديرية التنمية الاجتماعية لطلب المساعدة لاستكمال إجراءات تجديد الترخيص وتعبئة النماذج المطلوبة. 2. توفير جميع الأوراق اللازمة لتجديد الترخيص وتقديمها إلى وزارة الداخلية 3. لجنة الكشف الميداني: تقوم بزيارة موقع المركز ودراسة الملف وإصدار التوصية بمنح تجديد الترخيص أو عدم منح. 4. يصدر تجديد الترخيص من وزارة التنمية الاجتماعية. 5. تقوم الإدارة العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة بمتابعة خدمات العمل من خلال الزيارات والمتابعات الدورية.
الرسوم	مجاًناً
الفترة الزمنية	خلال شهرين من تاريخ رفع توصية المدير العام
الجهة المختصة للاستفسار	وزارة الداخلية / وزارة التنمية الاجتماعية
المؤسسات الشريكة	<ul style="list-style-type: none"> ✓ وزارة الداخلية ✓ وزارة الصحة ✓ وزارة التنمية الاجتماعية ✓ دائرة الأملاك

18. إجراءات إلحاق وتقديم الخدمة في مركز الدار البيضاء

الجهة المقدمة للخدمة	الإدارة العامة لذوي الاحتياجات الخاصة
وصف الخدمة	تقديم خدمة الإلحاق إلى مراكز تأهيل الأشخاص ذوي الإعاقة وتقديم الخدمة لهم وتشمل منتجات العمل، المهام، والإطار الزمني لتقديم هذه الخدمة.
الفئة المستهدفة	الأطفال ذوي الإعاقة الذهنية البسيطة والمتوسطة: - الأطفال الذكور من 5 - 12 سنة - الأطفال الإناث من عمر 5 - 16 سنة
أماكن وفروع تقديم الخدمة	مركز الدار البيضاء للإعاقة الذهنية / محافظة سلفيت
معايير الدخول	أن الطفل /ة من ذوي الإعاقة الذهنية البسيطة أو المتوسطة ضمن الفئة المستهدفة للفئة العمرية
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	تقييم الطفل /ة من ذوي الإعاقة الذهنية البسيطة أو المتوسطة بعد جمع المعلومات المطلوبة عن طريق تعبئة البيانات اللازمة والزيارات الميدانية واستيفاء الوثائق المطلوبة.
الوثائق المطلوبة	1. كتاب رسمي للمؤسسة 2. صورة عن كرت التطعيم 3. صورة البطاقة الشخصية وصورة شهادة الميلاد لذوي الإعاقة. 4. صورة عن هوية كل من الاب والام 5. صورة فوتوغرافية شخصية للطفل/ة 6. تقرير طبي من اللجنة اللوائية لوزارة الصحة، أو طبيب مختص (شهادة خلو امراض). 7. استمارة التشخيص الاولي 8. استمارة التقييم كل اربعة شهور 9. تقرير اجتماعي من مرشد الدمج والاعاقة التي يسكن فيها الطفل/ة
المخرجات	1. النماذج معبأة مع الوثائق اللازمة 2. الملف مكتمل يحتوي على المتطلبات الإضافية بناءً على التشخيص والتقييم 3. محضر اجتماع لجنة القبول 4. رسالة إلى المنتفع 5. نماذج التشخيص معبأة 6. خطة تدريبية فردية 7. نماذج التقييم معبأة 8. تقارير اجتماعية عن وضع الأسرة 9. تقارير اجتماعية عن التاريخ التطوري والتأهيلي للطفل/ة 10. ملف الطفل/ة مُمحدث 11. ملفات التسجيل المتتالي موثقة 12. تقارير الجلسات والأنشطة معبأة

الإجراءات

1. توجه ولي أمر الطفل إلى مديرية التنمية الاجتماعية	الإجراءات		
2. الاستقبال من خلال موظف الاستقبال في المديرية للتحويل إلى مدير الحالة (مرشد الدمج والإعاقة بالمديرية).			
3. تعبئة طلب الالتحاق بمركز الدار البيضاء في سلفيت			
4. إرفاق وثائق أولية للطفل/ة (شهادة الميلاد، صورة عن كرت التطعيم، صور هويات الأب والأم، بالإضافة إلى تقرير اجتماعي بناءً على زيارة ميدانية لأسرة الطفل/ة)			
5. تحويل الطلب إلى الموجه (المشرف) المهني ومدير المديرية التي ينتمي إليها الطفل/ة			
6. مراسلة مدير المديرية مدير/ة مركز الدار البيضاء في سلفيت			
7. دراسة الطلب في المركز من قبل اللجنة المختصة بالمركز وأعضائها هم:			
• مدير /ة المركز			
• الموجه المهني			
• رئيس قسم الدمج في المركز			
• اخصائي الاعلاج الطبيعي			
• اخصائي النطق			
• قسم التمريض بالمركز			
• ممثل عن مديرية تنمية سلفيت			
8. في حال الرفض: يتم وضع أسباب الرفض وتحويلها إلى مديرية التنمية الاجتماعية في سلفيت، ويتم مراسلة مدير /ة المديرية التي يسكن فيها الطفل لإبلاغ الأهل في حال الموافقة:			
• مراسلة مدير /ة مديرية تنمية سلفيت بالموافقة من قبل مدير/ة الدار البيضاء			
• مراسلة مدير /ة مديرية تنمية سلفيت إلى مدير/ة المديرية التي يسكن فيها الطفل/ة			
• تحديد موعد مشاهدة الطفل/ة			
• مقابلة الأهل للحصول على معلومات تتعلق بتاريخ الإعاقة والنواحي السلوكية والصحية للحالة			
• تعبئة استمارة التشخيص في المهارات الحياتية والتعليمية وأيضًا تشخيص النطق للحالة			
• إعداد خطة التدخل المهنية بناءً على التشخيص الأولي والميول			
• تنفيذ خطة التدخل من خلال مربية التربية الخاصة بالمركز			
• تقييم خطة التأهيل كل أربعة شهور			
• تعديل الخطة أو الاستمرار بها بناءً على التقييم			
10. يتم اغلاق الملف في حال			
• استوفى الطفل/ة المهارات والخدمات المقدمة بالمركز			
• وصول الطفل/ة فوق السن القانوني للفئة المستهدفة			
الرسوم	مجانيًا	المبلغ	مجانيًا
الفترة الزمنية	خلال شهرين		
الجهة المختصة للاستفسار	الإدارة العامة لشؤون الاشخاص ذوي الاعاقة		
المؤسسات الشريكة	يوجد قائمة مفصلة بأسماء المؤسسات الشريكة في الجزء الأخير من الدليل		



19. إجراءات خدمة الإقراض لذوي الإعاقة

الجهة المقدمة للخدمة	الإدارة العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة
وصف الخدمة	تقديم قروض بدون فائدة للأشخاص ذوي الإعاقة من أجل عمل مشاريع تمكنهم من الاعتماد على الذات والاستقلالية بقيمة هذا القرض تتفاوت حسب طبيعة المشروع.
الفئة المستهدفة	جميع الأشخاص ذوي الإعاقة من عمر 18-60 سنة
أماكن وفروع تقديم الخدمة	مديريات وزارة التنمية الاجتماعية في محافظات الوطن
معايير الدخول	حاجة الشخص ذي الإعاقة إلى قرض لتلبية حاجاته الشخصية ومشاريع حسب النظام الأساسي لتأهيل الأشخاص ذوي الإعاقة.
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	تقديم حاجة الشخص ذي الإعاقة إلى قرض بعد جمع المعلومات المطلوبة عن طريق تعبئة البيانات اللازمة واستكمال التحليل والزيارة الميدانية واستيفاء الوثائق المطلوبة الآتية: 1. شخص ذو إعاقة قادر على العمل أو من ينوب عنه في حال الإعاقات الذهنية 2. العمر من 18-60 سنة 3. ان يقدم جدوى اقتصادية 4. ان يقدم الضمانات اللازمة كمبيالات وكفيل حكومي 5. ان يساهم بنسبة 2% من قيمة المشروع 6. ان لا تقل نسبة العجز للشخص ذوي الإعاقة عن 50% حسب الفحص الطبي المعتمد من وزارة الصحة
الوثائق المطلوبة	1. تقرير لجنة طبية. 2. جدوى اقتصادية. 3. سند تعهد. 4. اتفاقية تنفيذ قرض. 5. كتاب تبليغ اتفاقية. 6. شهادة كفالة. 7. كتاب وصاية إذا الشخص ذوي الإعاقة غير قادر على إدارة المشروع
المخرجات	1. تقرير اللجنة الطبية 2. النماذج معبأة والملف محدث 3. كتاب خطي موقع من مدير المديرية 4. كشف المستفيدين الموافق عليه 5. قرار الصرف
الإجراءات	1. توجه المواطن إلى الاستقبال في المديرية / المكتب للتسجيل / طلب المساعدة. 2. التقييم الأولي. 3. التحويل لإدارة الحالة أو توفير الإرشاد اللازم للحالة. 4. في حال توجيهات المشرف الإضافية باستكمال الحالة؛ سيتم عمل تقييم إضافي شامل للحالة والاحتياجات وأولوياتها بحسب خطة التدخل. 5. الزيارة الميدانية لطاقتهم الدائرة 6. تنسيق الملفات المطابقة للمعايير والشروط للجنة الفنية 7. عقد مجلس الإدارة من أجل اعتماد الصرف والإجراءات المالية وإغلاق الحالة.
الرسوم	مجاًناً
الفترة الزمنية	خلال شهرين
الجهة المختصة للاستفسار	الإدارة العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة
المؤسسات الشريكة	✓ وزارة المالية ✓ وزارة الصحة ✓ وزارة التنمية الاجتماعية ✓ المؤسسة الوطنية الفلسطينية للتمكين الاقتصادي "تمكين"

20. إجراءات خدمة تعليم وتأهيل وإيواء الكفيف

الجهة المقدمة للخدمة	الإدارة العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة
وصف الخدمة	تأهيل وتدريب على مهارات أساسية تخص الكفيف (تأهيل برايل - تأهيل حاسوب ناطق - تأهيل حركي - إرشاد نفسي - توعية - أدوات مساعدة).
الفئة المستهدفة	من عمر يوم واحد وحتى الوفاة ومن كلا الجنسين
أماكن وفروع تقديم الخدمة	مركز مصادر العلائية لذوي الصعوبات البصرية - بيت جالا وأقسام الإعاقة في مديريات التنمية الاجتماعية وأقسام التعليم الجامع في مديريات التربية والتعليم والجمعيات والمؤسسات الشريكة وفي محافظات الوطن
معايير الدخول	احتياجات الشخص الكفيف النفسية والتأهيلية وكل ما يساعد على تحقيق التكيف المجتمعي له حسب النظام الأساسي لتأهيل الأشخاص ذوي الإعاقة (وزارة التنمية هي داعم وضامن ومنسق ومشرف).
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	لكل كفيف أو ضعيف بصر من الميلاد حتى الوفاة لكلا الجنسين ومن كل المناطق
الوثائق المطلوبة	1. شهادة ميلاد 2. تقرير اجتماعي من مديرية التنمية الاجتماعية التابع لها المنتفع (تقرير مرشد الأشخاص ذوي الإعاقة) 3. صورة عن هوية الأب والأم أو المنتفع بذاته 4. صور شخصية للمنتفع (4 صور) 5. شهادة خلو من الأمراض السارية والمعدية 6. شهادة مدرسية في حال الانتقال من مدرسة سابقة 7. تقرير طبي من دكتور عيون مختص (تقرير نسبة عجز من وزارة الصحة أو تقرير من قسم تأهيل بصريات معتمد).
المخرجات	1. تقرير اللجنة الطبية (تقرير نسبة العجز من اللجنة الطبية أو أقسام التأهيل البصري) 2. النماذج معبأة 3. الملف محدث 4. كتاب خطي موقع من مدير المديرية
الإجراءات	1. توجه المواطن إلى الاستقبال في المديرية / المكتب للتسجيل / طلب المساعدة لتقديم طلب الالتحاق للحصول على التعليم والتأهيل عن طريق مديرية التنمية الاجتماعية كل في منطقته. 2. عمل تقييم أولي بحسب الجهة التي قُدم لها الطلب. 3. التحويل لإدارة الحالة أو توفير الإرشاد اللازم للحالة بحسب خطة التدخل. 4. في حال توجيهات المشرف الإضافية باستكمال الحالة؛ سيتم عمل تقييم إضافي شامل للحالة والاحتياجات وأولوياتها. 5. يحول الكفيف للمركز بعد قرار لجنة التقييم الخاصة ويتم وضع وتنفيذ خطة عمل تتوافق مع ميوله وقدراته.
الرسوم	مجاًناً
الفترة الزمنية	خلال شهرين من تاريخ تقديم الطلب
الجهة المختصة للاستفسار	الإدارة العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة
المؤسسات الشريكة	✓ جمعية أصدقاء الكفيف - رام الله. ✓ جمعية الكفيف الخيرية - الخليل. ✓ جمعية النور - جنين ✓ جمعية أصدقاء الكفيف - قلقيلية. ✓ جمعية الشروق - بيت جالا ✓ مركز السلام - القدس.



19. إجراءات خدمة الإقراض لذوي الإعاقة

الجهة المقدمة للخدمة	الإدارة العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة
وصف الخدمة	تقديم قروض بدون فائدة للأشخاص ذوي الإعاقة من أجل عمل مشاريع تمكنهم من الاعتماد على الذات والاستقلالية بقيمة هذا القرض تتفاوت حسب طبيعة المشروع.
الفئة المستهدفة	جميع الأشخاص ذوي الإعاقة من عمر 18-60 سنة
أماكن وفروع تقديم الخدمة	مديريات وزارة التنمية الاجتماعية في محافظات الوطن
معايير الدخول	حاجة الشخص ذي الإعاقة إلى قرض لتلبية حاجاته الشخصية ومشاريع حسب النظام الأساسي لتأهيل الأشخاص ذوي الإعاقة.
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	تقديم حاجة الشخص ذي الإعاقة إلى قرض بعد جمع المعلومات المطلوبة عن طريق تعبئة البيانات اللازمة واستكمال التحليل والزيارة الميدانية واستيفاء الوثائق المطلوبة الآتية: 1. شخص ذو إعاقة قادر على العمل أو من ينوب عنه في حال الإعاقات الذهنية 2. العمر من 18-60 سنة 3. ان يقدم جدوى اقتصادية 4. ان يقدم الضمانات اللازمة كمبيالات وكفيل حكومي 5. ان يساهم بنسبة 2% من قيمة المشروع 6. ان لا تقل نسبة العجز للشخص ذوي الإعاقة عن 50% حسب الفحص الطبي المعتمد من وزارة الصحة
الوثائق المطلوبة	1. تقرير لجنة طبية. 2. جدوى اقتصادية. 3. سند تعهد. 4. اتفاقية تنفيذ قرض. 5. كتاب تبليغ اتفاقية. 6. شهادة كفالة. 7. كتاب وصاية إذا الشخص ذوي الإعاقة غير قادر على إدارة المشروع
المخرجات	1. تقرير اللجنة الطبية 2. النماذج معبأة والملف محدث 3. كتاب خطي موقع من مدير المديرية 4. كشف المستفيدين الموافق عليه 5. قرار الصرف
الإجراءات	1. توجه المواطن إلى الاستقبال في المديرية / المكتب للتسجيل / طلب المساعدة. 2. التقييم الأولي. 3. التحويل لإدارة الحالة أو توفير الإرشاد اللازم للحالة. 4. في حال توجيهات المشرف الإضافية باستكمال الحالة؛ سيتم عمل تقييم إضافي شامل للحالة والاحتياجات وأولوياتها بحسب خطة التدخل. 5. الزيارة الميدانية لطاقتهم الدائرة 6. تنسيق الملفات المطابقة للمعايير والشروط للجنة الفنية 7. عقد مجلس الإدارة من أجل اعتماد الصرف والإجراءات المالية وإغلاق الحالة.
الرسوم	مجاًناً
الفترة الزمنية	خلال شهرين
الجهة المختصة للاستفسار	الإدارة العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة
المؤسسات الشريكة	✓ وزارة المالية ✓ وزارة الصحة ✓ وزارة التنمية الاجتماعية ✓ المؤسسة الوطنية الفلسطينية للتمكين الاقتصادي "تمكين"



21. إجراءات خدمة تقديم أدوات ومساندة ومساعدة للأشخاص ذوي الإعاقة

الجهة المقدمة للخدمة	الإدارة العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة
وصف الخدمة	تقديم أدوات مساندة ومساعدة للأشخاص ذوي الإعاقة من أجل تمكينهم للوصول إلى أماكن عملهم
الفئة المستهدفة	الأشخاص ذوي الإعاقة المسجلين لدى مديريات التنمية الاجتماعية
أماكن وفروع تقديم الخدمة	مديريات التنمية الاجتماعية / أقسام الدمج والإعاقة
معايير الدخول	حاجة الأشخاص ذوي الإعاقة إلى أداة مساندة ومساعدة.
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	أن يكون الشخص ذوي الإعاقة بحاجة إلى أداة مساندة ومساعدة بهدف تمكينه ودمجه بالمجتمع وتمكينه للوصول لمراكز تقديم الخدمة.
الوثائق المطلوبة	1. تقرير طبي 2. تقرير اجتماعي من مرشد الدعم والإعاقة 3. الأولوية للأشخاص ذوي الإعاقة المسجلين على قوائم مديريات التنمية الاجتماعية
المخرجات	أشخاص ذوي إعاقة حاصلين على أدوات مساندة ومساعدة لسد احتياجاتهم وقضاء أغراضه وحصولهم على حقوقهم وخدماتهم لدمجهم في المجتمع
الإجراءات	1. تقديم الشخص ذوي الإعاقة أو من ينوب عنه طلب جهاز مساند ومساعد. 2. التحويل إلى مدير /ة الحالة / مرشد الدمج والإعاقة بالمديرية. 3. توفير جميع التقارير الطبية والتشخيصية للشخص ذوي الإعاقة. 4. فتح ملف وإرفاق صورة الهوية والبيانات الذاتية والمرفقات. 5. ترشيح الأسماء من مرشدي الدمج والإعاقة إلى الإدارة العامة للأشخاص ذوي الإعاقة / دائرة بطاقة المعاق. 6. تسجيل الاحتياج على البوابة الموحدة للمساعدات ومراسلة الإدارات العليا بالوزارة لتعريفهم بالاحتياج حسب المراسلات من الميدان وإرسال القوائم الخاصة بالترشيح. 7. الموافقة على الصرف والتوزيع للأدوات المساندة والمساعدة للأشخاص ذوي الإعاقة. 8. تسليم الأجهزة للمتفعين وتوقيعهم على نماذج الاستلام والتسليم. 9. عمل نموذج إخراج للجهاز وإرساله إلى رئيس قسم الشؤون الإدارية والمالية لإخراجه من عهدة المديرية.
الرسوم	مجاًناً
الفترة الزمنية	حسب توفر الأجهزة
الجهة المختصة للاستفسار	مديريات التنمية الاجتماعية / أقسام الدمج والإعاقة / الإدارة العامة لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة
المؤسسات الشريكة	<ul style="list-style-type: none"> ✓ مؤسسة إنقاذ الطفل ✓ جمعية قطر الخيرية / برنامج كفاءة المعاق ✓ الجمعيات والمؤسسات العاملة بمجال الإعاقة ✓ اتحادات المعاقين بالمحافظات

22. إجراءات خدمة ترخيص مراكز حماية الأيتام

الجهة المقدمة للخدمة	وزارة الداخلية
وصف الخدمة	خدمة توفير المعايير المطلوبة لمؤسسات رعاية الأيتام
الفئة المستهدفة	أصحاب مؤسسات الأيتام.
أماكن وفروع تقديم الخدمة	مديريات الوزارة في الوطن
معايير الدخول	توافر المعايير المطلوبة لمؤسسات حماية الأيتام
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	تقييم لوضع المؤسسة المراد ترخيصها بعد جمع المعلومات المطلوبة عن طريق تعبئة البيانات اللازمة والزيارات الميدانية واستيفاء الوثائق المطلوبة
الوثائق المطلوبة	1. نموذج طلب ترخيص مؤسسة للأيتام 2. نموذج زيارة أولية بهدف ترخيص مركز أيتام 3. نموذج قرار الموافقة أو الرفض على طلب ترخيص مركز أيتام
المخرجات	1. النماذج معبأة 2. تقرير بتوصية اللجنة 3. ملف الترخيص 4. شهادة ترخيص موقعة من وزير الداخلية
الإجراءات	1. توجه المواطن إلى الاستقبال في وزارة الداخلية لطلب المساعدة لاستكمال إجراءات الترخيص الخاص بمركز رعاية الأيتام وتعبئة النماذج المطلوبة. 2. توفير جميع الأوراق اللازمة للتسجيل وتقديمها إلى وزارة الداخلية 3. لجنة الكشف الميداني: تقوم بزيارة موقع المركز ودراسة الملف وإصدار التوصية بمنح الترخيص أو عدم منحه. 4. يصدر الترخيص من وزارة الداخلية ونسخة للتسجيل في وزارة الاختصاص وزارة التنمية الاجتماعية 5. فتح ملف للمركز في الإدارة العامة للجمعيات والمجتمع المحلي بالوزارة 6. تقوم الإدارة العامة للرعاية الاجتماعية والتأهيل بمتابعة خدمات العمل من خلال الزيارات والمتابعات الدورية من خلال دائرة الأيتام بالوزارة ومرشدي الأيتام بالميدان. 7. يتم التسجيل وفتح ملف مكتمل ورقياً وإلكترونياً في الإدارة العامة للجمعيات للمتابعة الفنية وفق الاختصاص.
الرسوم	مجاًناً
الفترة الزمنية	شهر
الجهة المختصة للاستفسار	الإدارة العامة للرعاية الاجتماعية والتأهيل / دائرة رعاية الأيتام
المؤسسات الشريكة	<ul style="list-style-type: none"> ✓ وزارة الداخلية / وزارة الصحة / وزارة التنمية الاجتماعية / دائرة الأملاك / وزارة الأوقاف ✓ لجان الزكاة / صندوق مؤسسة إدارة وتنمية أموال الأيتام

23. إجراءات خدمة تجديد ترخيص مركز حماية الأيتام

الجهة المقدمة للخدمة	وزارة التنمية الاجتماعية
وصف الخدمة	خدمة تجديد ترخيص مراكز حماية الأيتام، وتشمل منتجات العمل، المهام، والإطار الزمني لهذا الإجراء.
الفئة المستهدفة	أصحاب مراكز حماية الأيتام
أماكن وفروع تقديم الخدمة	المديريات في المحافظات
معايير تجديد الترخيص	طلب تجديد ترخيص مركز حماية الأيتام، يتوافر فيه المعايير المطلوبة وفقاً لنظام مراكز حماية الأيتام رقم () لسنة 2013 والصادر بمقتضى المادة (4) من قانون التنمية الاجتماعية رقم (14) لسنة (1956).
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	تقييم لطلب تجديد الترخيص بعد جمع المعلومات المطلوبة عن طريق تعبئة البيانات اللازمة والزيارات الميدانية واستيفاء المطلوبة
الوثائق المطلوبة	1. نموذج زيارة بهدف التجديد. 2. نموذج توصية بقبول أو رفض التجديد. 3. نموذج قرار الوزير بالموافقة أو الرفض على التجديد.
المخرجات	1. النماذج معبأة. 2. قرار وزارة الداخلية بتجديد الترخيص.
الإجراءات	1. توجه المواطن إلى الاستقبال في مديرية التنمية الاجتماعية لطلب المساعدة لاستكمال إجراءات تجديد الترخيص الخاص بمركز رعاية الأيتام وتعبئة النماذج المطلوبة. 2. توفير جميع الأوراق اللازمة لتجديد الترخيص وتقديمها إلى وزارة الداخلية 3. لجنة الكشف الميداني: تقوم بزيارة موقع المركز ودراسة الملف وإصدار التوصية بمنح تجديد الترخيص أو عدم منحه. 4. يصدر تجديد الترخيص من وزارة التنمية الاجتماعية 5. تقوم الإدارة العامة للرعاية الاجتماعية والتأهيل بمتابعة خدمات العمل من خلال الزيارات والمتابعات الدورية من خلال دائرة الأيتام بالوزارة ومرشدي الأيتام بالميدان.
الرسوم	مجاًناً
الفترة الزمنية	خلال 15 يوم من تاريخ رفع توصية المدير العام
الجهة المختصة للاستفسار	وزارة الداخلية / وزارة التنمية الاجتماعية
المؤسسات الشريكة	✓ وزارة الداخلية ✓ وزارة الصحة ✓ وزارة التنمية الاجتماعية ✓ دائرة الأملاك ✓ وزارة الأوقاف

24. إجراءات خدمة التحويل إلى مراكز حماية الأطفال الأيتام

الجهة المقدمة للخدمة	الإدارة العامة للرعاية الاجتماعية والتأهيل
وصف الخدمة	تقديم خدمة تحويل الأطفال إلى مراكز الأيتام وتشمل منتجات العمل، المهام، والإطار الزمني لتقديم هذه الخدمة.
الفئة المستهدفة	الأيتام
أماكن وفروع تقديم الخدمة	المديريات في محافظات الوطن
معايير الدخول	حاجة لتحويل طفل إلى مراكز الأيتام
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	تقييم لحالة اليتيم بعد جمع المعلومات المطلوبة عن طريق تعبئة البيانات اللازمة واستكمال التحليل واستيفاء النماذج التالية: 1. نموذج متتالي 2. نموذج تحويل لطبيب مختص (صحة) 3. نموذج تسليم إلى مركز حماية الأطفال الأيتام
الوثائق المطلوبة	1. صورة هوية ولي الأمر 2. شهادة الميلاد 3. تقرير طبي 4. شهادة مدرسية 5. شهادة وفاة الأب 6. صورة شخصية
المخرجات	1. النماذج معبأة 2. ملف اليتيم (يحتوي على تقرير اجتماعي والنماذج والوثائق والمتتالي)
الإجراءات	1. توجه المواطن إلى الاستقبال في المديرية / المكتب للتسجيل / طلب المساعدة للتعرف على حاجته وتوجيهه إلى الجهة المختصة. 2. التقييم اللولي. 3. التحويل لإدارة الحالة أو توفير الإرشاد اللازم للحالة. 4. في حال توجيهات المشرف الإضافية باستكمال الحالة؛ سيتم عمل تقييم إضافي شامل للحالة والاحتياجات وأولوياتها. 5. تحويل اليتيم إلى الصحة واستيفاء التقارير الطبية اللازمة 6. التنسيق مع المؤسسات الإيوائية 7. أعداد ملف اليتيم وتحويله إلى المؤسسة بعد موافقة مدير المديرية حسب خطة التدخل. 8. مرشد /ة / مدير /ة إدارة الحالة في المنطقة: يقوم بتعبئة الاستمارة مع استكمال الوثائق اللازمة وتحويل اليتيم إلى مرشد/ة / مدير /ة إدارة الحالة لحماية الأيتام 9. الموجه (المشرف) المهني: تقوم بمناقشة ملف اليتيم مع مدير المديرية 10. يقوم مدير المديرية بمراسلة مدير مركز الأيتام لتحويل اليتيم ويتم فتح ملف لليتيم بالمركز وبمديرية التنمية الاجتماعية لأغراض الزيارات والمتابعة المهنية.



25. إجراءات خدمات مساندة داخل مراكز الإصلاح والتأهيل

الجهة المقدمة للخدمة	الإدارة العامة للرعاية الاجتماعية والتأهيل / دائرة الدفاع الاجتماعي / مرشدي رعاية السجناء بالمديريات
وصف الخدمة	تقديم الخدمة داخل مراكز الإصلاح والتأهيل وتشمل منتجات العمل، المهام، والإطار الزمني لتقديم هذه الخدمة وتتمثل في: 1. عمل زيارات للنزلاء في مراكز الإصلاح والتأهيل والتعرف على أوضاعهم من خلال التواصل مع العامل الاجتماعي في مركز الإصلاح. 2. جسر الفجوة وتوطيد العلاقة ما بين النزيل في مركز الإصلاح والتأهيل وما بين أسرته. 3. تنمية قدرات النزلاء تعليميًا وتدريبًا وتأهيليًا والحاقهم بدورات تدريبية بعد التنسيق لذلك. 4. تسجيل النزلاء ذوي الاستحقاق للمساعدة على برنامج المساعدات النقدية بالوزارة. 5. تأمين احتياجاتهم الشخصية والصحية من خلال إرسالها الى دائرة اللوازم والمشتريات بالإدارة العامة للشؤون المالية بالوزارة. 6. عمل تقارير اجتماعية وخطط عمل للنزلاء والتواصل معهم وعمل تدخلات مهنية وتأهيلية بعد الإفراج عنهم. 7. المتابعة والتنسيق مع وزارة التربية والتعليم لإلحاقهم بالعملية التعليمية بناءً على وضع كل نزيل /ة وميولهم.
الفئة المستهدفة	النزلاء في مراكز الإصلاح والتأهيل ذكورا وإناثا فوق 18 سنة
أماكن وفروع تقديم الخدمة	مراكز الإصلاح والتأهيل / محافظات الوطن
معايير تقديم الخدمة	وجود نزلاء في مراكز الإصلاح والتأهيل (تنفيذ الحكم)
شروط الحصول على الخدمة	تقييم لحالة النزيل والخدمات المقدمة داخل المركز بعد جمع المعلومات المطلوبة عن طريق تعبئة البيانات اللازمة واستكمال التحليل واستيفاء الوثائق المطلوبة
الوثائق المطلوبة	1. سجل كشوف النزلاء 2. نموذج مقابلة أولية 3. نموذج جمع معلومات وتقصي 4. نموذج زيارة أسرة نزيل/ة 5. نموذج خطة تدخل 6. نموذج خطة دمج 7. خطة النشاطات اللامنهجية 8. ورقة الإفراج
المخرجات	1. النماذج معبأة 2. تحديث بيانات النزلاء 3. تقارير الجلسات (توصيات وملاحظات) 4. خطة النشاطات اللامنهجية معدلة 5. ملاحظات الإدارة العامة 6. توصيات المرشد الاجتماعي

الرسوم	مجانيًا	المبلغ	مجانيًا
الفترة الزمنية	أسبوعين (بعد صدور تقرير الصحة واستيفاء اللازم)		
الجهة المختصة للاستفسار	الإدارة العامة للرعاية الاجتماعية والتأهيل		
المؤسسات الشريكة	<ul style="list-style-type: none"> ✓ الجمعية الفلسطينية للرعاية والتنمية / رام الله ✓ جمعية قطر الخيرية ✓ جمعية فائض ما لديكم الخيرية / رام الله ✓ جمعية العيش بكرامة لكفالة الايتام والمحتاجين / رام الله ✓ جمعية اجاويد الخيرية / رام الله ✓ جمعية قرة العيون للإغاثة والتكافل / رام الله ✓ جمعية القلوب الرحيمة / رام الله ✓ جميع عطاء فلسطين الخيرية / رام الله ✓ الجمعية الفلسطينية للتطوير والتنمية المجتمعية (عطاء) / رام الله ✓ الجمعية الخيرية الإسلامية / الخليل ✓ جمعية دورا الاسلامية لرعاية الايتام / الخليل ✓ جمعية بيت امر لرعاية الايتام / الخليل ✓ الجمعية الاسلامية لرعاية الايتام / يطا ✓ جمعية اصدقاء دار الايتام الإسلامية / القدس ✓ مدرسة الايتام الاسلامية الصناعية / القدس ✓ جمعية ومدرسة جيل الامل / القدس ✓ جمعية الاتحاد النسائي العربي / نابلس ✓ جمعية سبيل لرعاية الايتام / طوباس ✓ جمعية دار اليتيم العربي / طولكرم 		



26. إجراءات خدمة إصدار شهادة تسجيل مهني للجمعيات ومتابعة أولية

الجهة المقدمة للخدمة	الإدارة العامة للجمعيات والمجتمع المحلي
وصف الخدمة	تقديم خدمة إصدار شهادة تسجيل مهني للجمعيات الخيرية وبموجبها تقوم الجمعية بممارسة أنشطتها حسب قانون الجمعيات الخيرية رقم 2000/1 والمنضوية تحت إطاره وزارة التنمية الاجتماعية
الفئة المستهدفة	الجمعيات الخيرية
أماكن وفروع تقديم الخدمة	الوزارة والمديريات في جميع محافظات الضفة الغربية
معايير الدخول	وجود جمعية مسجلة لدى وزارة الداخلية ويندرج نشاطها الأساسي تحت إطار عمل وزارة التنمية الاجتماعية.
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	تقييم للجمعية بعد جمع المعلومات المطلوبة عن طريق تعبئة البيانات اللازمة واستكمال التحليل واستيفاء الوثائق المطلوبة من قبل رئيس قسم الجمعيات
الوثائق المطلوبة	نسخة واحدة من الوثائق الآتية: 1. شهادة تسجيل الجمعية من وزارة الداخلية. 2. كتاب الاعتماد من الداخلية 3. النظام الأساسي 4. التقارير المالية والإدارية لآخر 3 سنوات 5. تقرير آخر انتخابات 6. محضر اجتماع الهيئة العامة 7. أسماء الهيئة الإدارية ومناصبهم
المخرجات	1. النماذج المذكورة أعلاه معبأة 2. ملف التسجيل 3. كتاب رسمي إلى دائرة ترخيص الجمعيات 4. شهادة موقعة من الوزير 5. تقرير الزيارة الميدانية
الإجراءات	1. توجه المواطن إلى الاستقبال في المديرية / المكتب للتسجيل / طلب المساعدة لإصدار شهادة تسجيل مهني للجمعيات. 2. التقييم الأولي. 3. التحويل لإدارة الحالة أو توفير الإرشاد اللازم للحالة. 4. في حال توجيهات المشرف الإضافية باستكمال الحالة؛ سيتم عمل تقييم إضافي شامل للحالة والاحتياجات وأولوياتها حسب خطة التدخل. 5. تسجيل الجمعية في وزارة الداخلية (في حال أنها غير مسجلة / وتحديث البيانات) 6. تسليم الوثائق لمديرية التنمية الاجتماعية في المنطقة أو في مقر وزارة التنمية الاجتماعية / رام الله 7. التأكد أن أهداف الجمعية تندرج تحت اختصاص وزارة التنمية الاجتماعية. 8. الموافقة على إصدار شهادة أو رفض مسبب.
الرسوم	مجاًناً
الفترة الزمنية	بعد الزيارة بما لا يزيد عن 6 أشهر من تاريخ التسجيل
الجهة المختصة للاستفسار	الإدارة العامة للرعاية للجمعيات والمجتمع المحلي
المؤسسات الشريكة	✓ وزارة الداخلية / دائرة الأملاك

الرسوم	مجاًناً	المبلغ	مجاًناً
الفترة الزمنية	يوميّاً		
الجهة المختصة للاستفسار	الإدارة العامة للرعاية الاجتماعية والتأهيل / الدفاع الاجتماعي		
المؤسسات الشريكة	✓ وزارة الصحة / وزارة الداخلية / وزارة التنمية الاجتماعية / مراكز الإصلاح والتأهيل / وزارة الأوقاف ✓ وزارة التربية والتعليم / مركز علاج وتأهيل ضحايا التأهيل / UN WOMEN / الهيئة المستقلة لحقوق المواطن.		



27. إجراءات شراء الخدمة من المؤسسات والجمعيات الخيرية

الجهة المقدمة للخدمة	الإدارة العامة للجمعيات الخيرية والمجتمع المحلي في الوزارة
وصف الخدمة	اتفاق بين الوزارة والجمعية أو المؤسسة، تقدم الجمعية أو المؤسسة بموجبه للمستفيدين خدمات إيوائية أو تأهيلية أو علاجية، للفئات الضعيفة والمهمشة ضمن اختصاص الوزارة والمشمول في خدماتها وبرامجها والغير متوفرة في الوزارة مقابل مساهمة مالية محددة من قيمة التكلفة الإجمالية يتم الاتفاق عليه.
الفئة المستهدفة	الفئات الاجتماعية الضعيفة والمهمشة والمرضى في فلسطين من الفقراء والنساء والأطفال وكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة ومتعاطي المخدرات ومرضى التوحد ومن لديهم صعوبات التعلم سواء كانوا مشمولين أو غير مشمولين ضمن برامج الوزارة في خدماتها وبرامجها ولا تتوفر تقديم الخدمة لهم ضمن برامج وخدمات الوزارة.
أماكن وفروع تقديم الخدمة	مديريات وزارة التنمية الاجتماعية في فلسطين
معايير الدخول	الحاجة لخدمة لا تتوفر في المراكز التابعة للوزارة
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	<ol style="list-style-type: none"> أن تكون مسجلة وقانونية ومصوبة لأوضاعها المالية والإدارية، وحاصلة على كافة التراخيص اللازمة وفق التشريعات السارية. أن يتوفر في مراكز الجمعية أو المؤسسة التي تقدم خدمات إيوائية أو نهارية معايير فنية لضمان السلامة العامة والمناخ الصحي المطلوب على النحو الآتي: <ol style="list-style-type: none"> موائمة مرافق الجمعية أو المؤسسة ليتلاءم مع الفئة المستفيدة. أن تتمتع الجمعية أو المؤسسة وكافة مرافقها بمعايير الصحة والسلامة والنظافة الجيدة وتوفر وسائل التكيف والإضاءة المناسبة. أن تتوفر غرف نوم كافية ومؤهلة بحسب الاحتياجات. أن تتوفر غرفة طعام ومطبخ صحي، ووحدة صحية مناسبة ومؤهلة. أن تتوفر غرفة مناسبة للفحص الطبي ومجهزة بالمعدات الأساسية المناسبة لحاجة النزلاء. أن تتوفر إجراءات الحماية والأمان بالجمعية بما يتلاءم مع خصوصية الفئة المستفيدة كالنساء المعنفات. أن يتوفر الكادر المؤهل من المشرفين والعاملين في الجمعية أو المؤسسة على أن تتناسب أعدادهم وتخصصاتهم مع أعداد النزلاء وفئتهم. أن تتوفر الأجهزة والأدوات المساعدة والتي تتلاءم واحتياجات الفئة المستهدفة أن تكون الأجهزة والأدوات المساعدة في الجمعية أو المؤسسة مطابقة لمعايير الجودة والصحة والسلامة والأمان. أن تتوفر برامج مهنية، وأنشطة ترفيهية، وخطط تدخل بالجمعية أو المؤسسة بما يتلاءم مع الفئة المستفيدة. أن يتناسب سعر الخدمة المقدمة من قبل الجمعية أو المؤسسة مع طبيعة الخدمة وتكلفتها وجودتها.
الوثائق المطلوبة	<p>يتعين على المديرية التي تطلب شراء خدمة للمستفيد إعداد ملف له يتضمن الوثائق الآتية:</p> <ol style="list-style-type: none"> تقديم طلب شراء الخدمة من خلال المديرية التي يتبع لها المستفيد، أو الجمعية أو المؤسسة. تقوم المديرية بإبلاغ مقدم طلب الشراء بضرورة استيفاء كافة الوثائق المطلوبة منه لشراء الخدمة خلال أسبوعين من تقديم الطلب وإعداد ملف له يتضمن الوثائق الآتية: استمارة الاستهداف معبئة على البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الاجتماعية، لدى المرشد المختص بالمديرية الموجودة في منطقة سكنه، يتضمن اسم المستفيد وحالته ونوع الخدمة المراد شرائها له. صورة شهادة الميلاد. صورة الهوية الشخصية صورة عن التقارير الطبية التي توضح وضعه وحالته الصحية صورة عن الشهادات المدرسية إذا لزم الأمر.

الوثائق الإدارية المطلوبة لشراء الخدمة من الجمعية أو المؤسسة	الوثائق المطلوبة		
بما أن شراء الخدمة يتم من خلال الجمعيات الأهلية والمؤسسات الخاصة، فإنه لا بد من توفر مجموعة من الوثائق من أجل التعاقد مع هذه الجهات على النحو الآتي:			
<ol style="list-style-type: none"> شهادة تسجيل الجمعية لدى وزارة الداخلية. صورة عن النظام الأساسي للجمعية. تقارير مالية وإدارية مصدقة حسب الأصول لآخر سنة منتهية. كشف بعدد المستفيدين في الجمعية من شراء الخدمة ومدى الطاقة الاستيعابية للجمعية بما يغطي عدد المستفيدين في الجمعية. مقترح من الجمعية أو المؤسسة المركز حول الخدمة المقدمة ومميزاتها. كشف بالعاملين بالجمعية ومدى موائمة تخصصاتهم للخدمة التي سيجري التعاقد بشأنها وبما يتلاءم مع احتياجات المستفيد. تقرير عن برامج وأنشطة الجمعية. مقترح عن نظام الرعاية أو التأهيل بالجمعية. كشف من وزارة الصحة أو لجنة الصحة العامة في المحافظة لمطابقة الشروط الصحية للمؤسسات الإيوائية. كشف بأسعار ومواصفات الأدوات والمساعدات الطبية والمساندة المنوي شرائها من الجمعية أو المؤسسة. صورة عن البرنامج الغذائي والصحي المتبع في الجمعية أو المركز. التزام الجمعية أو المؤسسة بالمعايير المعتمدة لدى الوزارة. التزام الجمعية أو المؤسسة التي تقدم خدمات حماية ورعاية وتأهيل المرأة المعنفة وفق قرار مجلس الوزراء رقم (9) لسنة 2011 بنظام مراكز حماية المرأة المعنفة. كتاب تفويض من الهيئة الإدارية إذا لم يكن رئيس الجمعية من سيوقع على الاتفاقية مع صورة الهوية للشخص المفوض. 			
<ol style="list-style-type: none"> التعهد والنماذج معبأة ملف شراء كامل إعداد اتفاقية شراء موقعة 			
الإجراءات			
الإجراء		الفترة الزمنية	
تقديم طلب شراء الخدمة من خلال المديرية التي يتبع لها المستفيد أو الجمعية أو المؤسسة واستيفاء كافة الوثائق المطلوبة.		أسبوعين	
ترفع المديرية ملف طلب الشراء إلى الوزارة		يوم	
تقوم دائرة المشاريع المشتركة بالإدارة العامة للجمعيات بدراسة ومراجعة وفرز ملفات طلب شراء الخدمة والتأكد من استكمال كافة الوثائق المطلوبة وترفع ملف شراء الخدمة مكتملاً إلى اللجنة الفنية		أسبوع	
تقوم اللجنة الفنية بفحص ملفات شراء الخدمة وكافة الأوراق والتقارير والمستندات المطلوبة وتصدر تقريراً بالموافقة على الشراء أو الرفض يتم توقيعه من كافة الأعضاء ويرفع إلى معالي الوزير		يوم	
في حال الموافقة من قبل معالي الوزير تقوم الإدارة العامة للشؤون القانونية بإعداد الاتفاقية ويتم إرسال الاتفاقية النهائية إلى الوزير للتوقيع.		يوم	
يتم تزويد الإدارة العامة بنسختين أصلية للاتفاقية والتي تقوم بدورها بإرسال النسختين إلى المديرية وفق التسلسل للتوقيع من الجمعية أو المؤسسة		يوم	
تقوم المديرية باستدعاء رئيس الجمعية أو المفوض عنه بالتوقيع لتوقيع الاتفاقية وتسليمه إحدى النسختين الأصليتين		يوم	
تقوم المديرية بإرسال النسخة الأصلية الأخرى الموقعة إلى الإدارة العامة والتي تقوم بدورها بحفظ النسخة في ملف الجمعية أو المؤسسة لديها.		يوم	
تحتفظ المديرية بصورة عن الاتفاقية الموقعة لديها في ملف الجمعية أو المؤسسة	يوم		
الرسوم	مجاًناً	المبلغ	مجاًناً
الفترة الزمنية	موضح في الجدول		
الجهة المختصة للاستفسار	الإدارة العامة للجمعيات / دائرة المشاريع والبرامج المشتركة		
المؤسسات الشريكة	✓ على سبيل المثال: تم توقيع اتفاقيات شراء خدمة مع عينة من المؤسسات الشريكة (يوجد قائمة مفصلة بأسماء المؤسسات الشريكة في الجزء الأخير من الدليل)		



28. إجراءات خدمة طلب دعم مالي للجمعيات الخيرية والمؤسسات

الجهة المقدمة للخدمة	الإدارة العامة للجمعيات الخيرية والمجتمع المحلي في الوزارة
وصف الخدمة	تخدم وثيقة المعايير هذه لتحديد شروط وأولويات الدعم الحكومي للجمعيات، التي ستعتمدها الجهة الرسمية المكلفة بدراسة طلبات الدعم المقدمة من الجمعيات، ويقدره مجلس الوزراء.
الفئة المستهدفة	الجمعيات المسجلة لدى وزارة التنمية الاجتماعية والتي بحاجة إلى دعم ومساندة مالية
أماكن وفروع تقديم الخدمة	مديريات وزارة التنمية الاجتماعية في جميع محافظات الوطن
معايير الدخول	أن تكون الجمعية المؤسسة مقدمة طلب المساعدة، مسجلة وفق أحكام قانون رقم (1) لسنة 2000 بشأن الجمعيات الخيرية والهيئات الأهلية، وملتزمة بقرار مجلس الوزراء رقم (9) لسنة 2003 بشأن اللائحة التنفيذية لقانون الجمعيات الخيرية والهيئات الأهلية رقم (1) لسنة 2000.
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	<p>المعايير العامة لدراسة الطلب:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. الاستناد إلى تقارير الجهة المختصة التابعة لها الجمعية المؤسسة التي تقدمت بالطلب، وتوصية وزارة الداخلية بشأنها. 2. أن يكون مضي على تسجيل الجمعية / المؤسسة عامين فأكثر. 3. أن يكون للجمعية / المؤسسة مقر تمارس عملها من خلاله (مستأجر أو ملك). 4. أن تكون الجمعية / المؤسسة قد قدمت التقرير المالي والإداري السنوي المعتمد من الهيئة العامة وفقاً لقانون الجمعيات، وترفقه بطلب الحصول على دعم. <p>المعايير الخاصة بطلب الدعم للمشاريع التنموية:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. أن يحقق المشروع هدفاً أو أكثر من أهداف الجمعية الواردة في نظامها الأساسي وأن تقدم الجمعية بدراسة جدوى حول المشروع، ترفق بالنموذج المعد لطلب الدعم. 2. أن تتمتع الجمعية بقدرة على إدارة وتنفيذ المشروع بمختلف الجوانب (الفنية، المالية الإدارية) وتقديم ما يثبت ذلك، ويتم تقدير ذلك بناء على رأي جهة الاختصاص والتقرير المالي لها. 3. أن تكون الجمعية قادرة على المساهمة في المشروع بنسبة 20% على الأقل من تكاليف لوجستية وبشرية وما شابهها. 4. أن يكون المشروع متوافق مع اختصاص الجمعية ويضمن غاياتها. 5. أن يكون المشروع مجدياً اقتصادياً ومن المشاريع الإنتاجية ويحقق عامل التأثير والاستمرارية. 6. أن يكون موقع تنفيذ المشروع في المحافظة مركز عمل الجمعية. <p>المعايير الخاصة بأوليات الدعم لطلب المساعدات والدعم للمشاريع:</p> <p>تعط الأولوية بالدعم للمساعدة والمشاريع التي تطلبها الجمعيات الخيرية والمؤسسات وفق الترتيب التالية:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. أن يخدم مناطق جيوب الفق والمناطق المهمشة والمحاذاة لجدار الفصل العنصري. 2. المبادرات التي تعني بذوي الإعاقة. 3. المبادرات التي تعني "بالفقراء، بالشباب، المرأة، كبار السن، الأطفال". وتقدر حسب احتياجات المنطقة التابعة لها الجمعية وفق توصية الجهة المختصة التابعة لها الجمعية. <p>معايير تحديد مبلغ الدعم على حسب قرار مجلس الوزراء</p>
الوثائق المطلوبة	<p>المعززات المطلوبة لخدمة طلب دعم مالي للجمعيات الخيرية والمؤسسات تتضمن الوثائق الآتية:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. صورة عن آخر تقرير مالي وإداري موقع من الهيئة الإدارية. 2. رقم الحساب البنكي مع اسم البنك او الفرع. 3. تفاصيل عن المشروع إذا كان طلب المساعدة لتنفيذ مشروع مع دراسة جدوى مختصره، بالإضافة لموازنة تقديرية للمشروع. 4. إذا كان الطلب لمساعدة (توضيح وافي حول المساعدة ومعززاتها). 5. صورة عن آخر اعتماد مجلس إدارة للجمعية.

المخرجات	1. نموذج طلب المساعدة معبأة 2. ملف الجمعية الخيرية أو المؤسسة كامل		
الإجراءات	الإجراء	الفترة الزمنية	
	يتم استقبال مؤسسي الجمعيات الخيرية أو المؤسسات في المديرية / المكتب للتسجيل / طلب المساعدة.	ساعة	
	تقديم طلبات الجمعيات الخيرية والمؤسسات مقدمة الخدمات اللازمة الى المديرية في المحافظات في فترة أقصاها أسبوع.	أسبوع	
	تقوم دائرة البرامج والمشاريع المشتركة بالإدارة العامة للجمعيات بدراسة الطلب المقدم من الجمعيات الخيرية أو المؤسسات في فترة أقصاها أسبوع.	أسبوع	
	تقوم دائرة البرامج والمشاريع المشتركة بتزكية طلب الدعم المالي للجمعيات الخيرية أو المؤسسات ثم رفعه إلى اللجنة الاجتماعية الوزارية الدائمة لإبداء الرأي اما بالقبول او بالرفض	يوم	
	في حال الموافقة من قبل اللجنة الاجتماعية الوزارية الدائمة يتم صياغة اتفاقية الدعم المالي بالتنسيق مع وحدة الشؤون القانونية	يوم	
الرسوم	مجاًناً	المبلغ	مجاًناً
الفترة الزمنية	موضح في الجدول		
الجهة المختصة للاستفسار	اللجنة الاجتماعية الوزارية الدائمة / الإدارة العامة للجمعيات		
المؤسسات الشريكة	✓ رئاسة الوزراء		



29. إجراءات خدمة كفالة الأيتام

الجهة المقدمة للخدمة	الإدارة العامة للرعاية الاجتماعية والتأهيل
وصف الخدمة	تقديم خدمة كفالة الأيتام وتشمل منتجات العمل، والمهام، والإطار الزمني لتقديم هذه الخدمة.
الفئة المستهدفة	الأيتام (ألا يزيد العمر عن الحد المسموح به عند التسجيل عن 15 عامًا حسب برنامج الأيتام): حسب وثيقة شروط الكفالة بحيث تتناسب مع خدمتهم (بغض النظر عن الجهة المانحة او المعمولة).
معايير الدخول	استيفاء متطلبات كفالة اليتيم حسب وثيقة الشروط.
أماكن وفروع تقديم الخدمة	مديريات وزارة التنمية الاجتماعية في محافظات الوطن
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	تقييم لحالة اليتيم (أن يكون يتيم الأب أو الأم معًا) بعد جمع المعلومات المطلوبة عن طريق تعبئة البيانات اللازمة واستكمال التحليل واستيفاء الوثائق التالية: الاستمارات: - استمارة كفالة يتيم - تقرير متابعة
الوثائق المطلوبة	1. شهادة ميلاد اليتيم 2. شهادة وفاة الأب 3. صورة عن هوية ولي الأمر 4. بطاقة البنك لولي الأمر (مطابقة بنكية) 5. صورة شخصية لليتيم (قياس 4 * 6) 6. أخر شهادة مدرسية لليتيم. 7. تقرير طبي (إن وجد) 8. مواهب معينة لليتيم (إن وجدت) 9. حجة وصاية إن كانت الأم غير موجودة
المخرجات	ملف اليتيم مكتمل بالاستمارات المعبأة
الإجراءات	1. توجه المواطن إلى الاستقبال في المديرية / المكتب للتسجيل / طلب المساعدة. 2. التقييم اللولي. 3. التحويل لإدارة الحالة أو توفير الإرشاد اللازم للحالة أو إلى حالة بديلة. 4. في حال توجيهات المشرف الإضافية باستكمال الحالة: سيتم عمل تقييم إضافي شامل للحالة والاحتياجات وأولوياتها حسب خطة التدخل. 5. مرشد /ة / مدير /ة إدارة الحالة للأيتام: يقوم بتعبئة البيانات اللازمة عن المواطن، ومن ثم المتابعة الميدانية. 6. موظف الحاسوب: تدقيق على المعلومات المحوسبة، تصدير البيانات على excel، إدخال قائمة التحويل المالي للبرنامج، فرز معلومات، تدقيق مفصل لكافة البيانات بعد الفرز. 7. مدير دائرة الأيتام: اعتماد الطلب، التعامل مع الممول.
الرسوم	لا يوجد المبلغ مجاني
الفترة الزمنية	شهرين
الجهة المختصة للاستفسار	الإدارة العامة للرعاية الاجتماعية والتأهيل
المؤسسات الشريكة	✓ وزارة الأوقاف / لجان الزكاة / مؤسسة رعاية الأيتام

المساعدات الاجتماعية



30. إجراءات خدمة المساعدات الطارئة

الجهة المقدمة للخدمة	الإدارة العامة لمكافحة الفقر
وصف الخدمة	خدمة تقديم المساعدة الطارئة النقدية العاجلة وتُقدم لمرة واحدة خلال العام للأسر الفقيرة التي تعرضت لظروف أو كوارث بشكل مفاجئ، وتكون على شكل: <ol style="list-style-type: none"> 1. مساعده عاجلة تقدم لأسرة فقيرة أو إذا تعرضت لظروف خاصة أو كوارث تتعرض لها الأسرة بشكل مفاجئ (حريق منزل) تؤثر على حياتها الطبيعية. 2. الأجهزة الطبية والمساندة تصرف فقط للحالات المسجلة في وزارة التنمية الاجتماعية. 3. ملفات الترميم (تحسين البيئة الصحية لحمام أو مطبخ، إزالة الرطوبة من خلال تدفق مياه المطر داخل الغرف، إزالة مسببات الخطر على الحياة، إضافة أو تصليح غرف). 4. موائمة سكن / السقف (خاص بكبار السن وذوي الإعاقة، موجبات اجتماعية وإنسانية)
الفئة المستهدفة	الحالات الفقيرة التي تتعرض لهزات أو لحدث طارئ غير متوقع.
أماكن وفروع تقديم الخدمة	المديريات والمكاتب الفرعية التابعة لوزارة التنمية الاجتماعية في جميع محافظات الوطن
معايير الدخول	توفر المعايير المطلوبة وفقاً للائحة المعدلة لصرف المساعدات الطارئة.
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	<ol style="list-style-type: none"> 1. الفقر. 2. ظروف خاصة أو كوارث تتعرض لها الأسرة بشكل مفاجئ تؤثر على حياتها الطبيعية (مرض طارئ، منخفض جوي قوي، زلزل، حريق، فقر شديد، وفاة معيل الأسرة وصاحب مصدر دخل الأسرة) 3. المستفيدين من خدمات الوزارة أو ذوي الدخل المحدود. 4. عدم الحصول على مساعدة طارئة من وزارة التنمية خلال العام الذي تم خلاله التقدم للطلب
الوثائق المطلوبة	<ol style="list-style-type: none"> 1. استمارة مساعدة طارئة 2. نموذج تقرير اجتماعي وتوصية 3. مرفقات من تقارير ووثائق مطلوبة كالآتي: أ. صورة هوية واضحة (تشمل الملحق والحالة الاجتماعي) ب. مرفقات تثبت سبب طلب المساعدة (تقرير طبي، تقرير من الدفاع المدني، شهادة وفاة)
المخرجات	<ol style="list-style-type: none"> 1. طلب مساعدة طارئة معبأة 2. طلب محوسب 3. تقرير وتوصية معبأة تحتوي على الوثائق اللازمة 4. قرار اللجنة على الطلب 5. كشف معتمد وموقع (شيك المساعدة الطارئة) 6. تسليم شيك المساعدة للمديرية 7. تسليم شيك المساعدة للمتنتفع وتوقيعه على الاسلام 8. صرف المساعدة (المبلغ الذي تم استلامه).
الإجراءات	<ol style="list-style-type: none"> 1. توجه المواطن إلى الاستقبال في المديرية / المكتب للتسجيل / طلب المساعدة. 2. التقييم الاولي. 3. التحويل لإدارة الحالة أو توفر الإرشاد لتقديم التدخل اللازم. 4. في حال توجيهات المشرف الإضافية باستكمال الحالة؛ سيتم عمل تقييم إضافي شامل للحالة والاحتياجات وأولوياتها ويطلب من المواطن إحضار الوثائق الرسمية اللازمة، وفتح ملف ورقي يحتوي على الوثائق الرسمية والتقرير الاجتماعي بما فيها الاستمارة الورقية. 5. يتم تسليم المواطن نموذج خاص بوزارة الصحة معبأ لاستلام البطاقة من وزارة الصحة ومن ثم يعود المواطن لمديرية التنمية الاجتماعية لختم بطاقة التأمين الصحي على أن تتم الزيارة في مدة أقصاها 3 شهور من تاريخ المنح، وبناء على هذه الزيارة يتم اتخاذ القرار بالتجديد أو إنهاء التأمين وإغلاق الحالة.
الرسوم	مجاًناً
الفترة الزمنية	6 ساعات
الجهة المختصة للاستفسار	مديريات الميدان في جميع المحافظات
المؤسسات الشريكة	✓ يوجد قائمة مفصلة بأسماء المؤسسات الشريكة في الجزء الأخير من الدليل

31. إجراءات خدمة تقديم التأمين الصحي

الجهة المقدمة للخدمة	الإدارة العامة لمكافحة الفقر / دائرة المساعدات والتأمين الطبي
وصف الخدمة	تقديم الخدمة التي تخص التأمين الصحي وتشمل منتجات العمل، والمهام، والإطار الزمني لتقديم هذه الخدمة.
الفئة المستهدفة	<ul style="list-style-type: none"> • الأسر المسجلة والمستفيدة من برامج الوزارة (الأرامل والأيتام والفئات المهمشة). • الأسر الفقيرة التي تعاني من وضع صحي طارئ (حالة طارئة: هو الشخص الذي يعاني من أحد الأمراض المزمنة الخطيرة أو الأمراض المزمنة (أمراض السرطان والكلية والعمليات الصعبة) التي تحتاج إلى الرعاية والعلاج الطبي المستمر ويحتاج إلى تدخل سريع).
أماكن وفروع تقديم الخدمة	مديريات التنمية الاجتماعية في جميع محافظات الوطن
معايير الدخول	<ul style="list-style-type: none"> • أن تكون الأسرة فقيرة. • أن يكون داخل الأسرة أحد الأفراد أو أكثر يعاني من مشكلة صحية صعبة وبحاجة للرعاية الطبية والعلاج المستمر.
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	تقييم الحالة بعد جمع المعلومات المطلوبة عن طريق تعبئة البيانات اللازمة واستكمال التحليل واستيفاء الوثائق المطلوبة.
الوثائق المطلوبة	<ol style="list-style-type: none"> 1 نسخة من صورة الهوية الشخصية 1 نسخة من نموذج طلب إصدار بطاقة تأمين صحي 1 نسخة من التقرير الطبي
المخرجات	<ol style="list-style-type: none"> 1. نموذج طلب إصدار بطاقة تأمين صحي معبأ 2. ملف يحتوي على الوثائق اللازمة 3. ملف على الكمبيوتر محوسب 4. نموذج تأمين طبي / صحي معتمد
الإجراءات	<ol style="list-style-type: none"> 1. توجه المواطن إلى الاستقبال في المديرية / المكتب للتسجيل / طلب المساعدة لإعداد الملف. 2. التقييم الاولي. 3. التحويل لإدارة الحالة أو توفر الإرشاد لتقديم التدخل اللازم. 4. في حال توجيهات المشرف الإضافية باستكمال الحالة؛ سيتم عمل تقييم إضافي شامل للحالة والاحتياجات وأولوياتها ويطلب من المواطن إحضار الوثائق الرسمية اللازمة، وفتح ملف ورقي يحتوي على الوثائق الرسمية والتقرير الاجتماعي بما فيها الاستمارة الورقية. 5. يتم تسليم المواطن نموذج خاص بوزارة الصحة معبأ لاستلام البطاقة من وزارة الصحة ومن ثم يعود المواطن لمديرية التنمية الاجتماعية لختم بطاقة التأمين الصحي على أن تتم الزيارة في مدة أقصاها 3 شهور من تاريخ المنح، وبناء على هذه الزيارة يتم اتخاذ القرار بالتجديد أو إنهاء التأمين وإغلاق الحالة.
الرسوم	مجاًناً
الفترة الزمنية	حسب الحالة (الزيارة خلال مدة أقصاها 3 شهور من تاريخ المنح)
الجهة المختصة للاستفسار	مديريات الميدان في جميع المحافظات
المؤسسات الشريكة	✓ وزارة الصحة الفلسطينية



32. إجراءات خدمة تقديم المساعدات الغذائية

الجهة المقدمة للخدمة	الإدارة العامة لمكافحة الفقر
وصف الخدمة	خدمة المساعدات الغذائية وتشمل منتجات العمل، المهام، والإطار الزمني لتقديم هذه الخدمة.
الفئة المستهدفة	1. الأسر الفقيرة والمهمشة أو المسجلين والمعتمدين في برنامج التحويلات النقدية. 2. الأسر التي حصلت على حجب معادلة حيث يتم إدراجها على ملف الخدمات المساندة بالمديرية.
أماكن وفروع تقديم الخدمة	مديريات الميدان في جميع محافظات الوطن
معايير الدخول	توافر المعايير المطلوبة وفقاً لللائحة المعدلة لصرف المساعدات الطارئة على أن تكون الأسرة غير لاجئة، ومسجلة ضمن برنامج وزارة التنمية الاجتماعية.
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	تقييم لحالة الأسرة بعد جمع المعلومات المطلوبة عن طريق تعبئة البيانات اللازمة واستكمال التحليل واستيفاء الوثائق المطلوبة.
الوثائق المطلوبة	1 نسخة من أوراق ثبوتية 1 نسخة من نموذج خاص بالمساعدات الغذائية
المخرجات	1. ملف مكتمل 2. ملف محوسب مدقق مرشح للصرف 3. نموذج خاص بالمساعدات الغذائية محوسب. 4. البطاقة (يتم الحصول على المساعدة من خلال كوبونات يتم الحصول عليها من المديريات واستبدالها من المستودعات التابعة لوزارة التنمية الاجتماعية، أو المحلات التجارية التي تم توقيع اتفاقيات بينها وبين وزارة التنمية الاجتماعية.)
الإجراءات	1. توجه المواطن إلى الاستقبال في المديرية / المكتب للتسجيل / طلب المساعدة. 2. التقييم الأولي. 3. التحويل لإدارة الحالة أو توفير الإرشاد إلى حالة بديلة. 4. في حال توجيهات المشرف الإضافية باستكمال الحالة؛ سيتم عمل تقييم إضافي شامل للحالة والاحتياجات وأولوياتها بحسب خطة التدخل. 5. العمل بمعادلة احتساب الدرجات لقياس مستوى الرفاهية بناءً على ارتباط مجموعة من المتغيرات الإحصائية لقياس الاستهلاك، حيث سيتم تحديد معيار الاستحقاق بناءً على نتيجة تلك المعادلة.
الرسوم	مجاًناً
الفترة الزمنية	لغاية شهرين
الجهة المختصة للاستفسار	مديريات الميدان في جميع المحافظات
المؤسسات الشريكة	WFP برنامج الغذاء العالمي ✓

33. إجراءات خدمة تقديم المساعدات العينية

الجهة المقدمة للخدمة	الإدارة العامة لمكافحة الفقر
وصف الخدمة	تقديم خدمة المساعدات العينية، المساعدات التأهيلية، الإشراف المهني
الفئة المستهدفة	الأسر والأفراد الذين تنطبق عليهم معايير استحقاق وزارة التنمية الاجتماعية
أماكن وفروع تقديم الخدمة	المديريات التابعة لوزارة التنمية الاجتماعية في جميع محافظات الوطن، والمؤسسات الإيوائية التي تُعنى بذوي الإعاقة وكبار السن والاطفال والنساء، والمراكز التأهيلية
معايير الدخول	توفر المعايير المطلوبة وفقاً لللائحة المعدلة لصرف المساعدات العينية ضمن برنامج وزارة التنمية الاجتماعية.
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	1. تقدم الخدمة للأسر التي تقع تحت خط الفقر الشديد، والأسر التي تقع بين خط الفقر الشديد وخط الفقر الوطني مع وجود أحد عوامل التهميش (ذو إعاقة، كبير /ة السن، يتيم، مريض مرض مزمن). 2. الفئات المستحقة: 3. الأسر الفلسطينية الأشد فقراً والتي حجم نفقاتها الاستهلاكية دون خط الفقر الشديد لتلك الأسر. 4. الفئات المهمشة (كبار السن، ذوي إعاقة، أرامل، مطلقات، أيتام، أحداث... الخ). 5. الأسر التي تعاني من مشاكل وظروف اجتماعية صعبة تتطلب التدخل وتقديم المساعدة لها.
الوثائق المطلوبة	حسب طبيعة الحالة؛ هناك نموذج يتم تعبئته حسب الحالة والاحتياج للمتقدم لطلب الخدمة. وكل خدمة في الإدارة يكون لها نموذج خاص مختلف عن نماذج الخدمات الأخرى تماماً. (7 نسخ)
المخرجات	1. ملف مكتمل 2. ملف محوسب مدقق مرشح للصرف 3. نموذج خاص بالمساعدات العينية محوسب. 4. البطاقة (يتم الحصول على المساعدة من خلال كوبونات يتم الحصول عليها من المديريات واستبدالها من المستودعات التابعة لوزارة التنمية الاجتماعية، أو المحلات التجارية التي تم توقيع اتفاقيات بينها وبين وزارة التنمية الاجتماعية.)
الإجراءات	1. توجه المواطن إلى الاستقبال في المديرية / المكتب للتسجيل / طلب المساعدة وتعبئة النموذج الخاص بالمساعدات. 2. التقييم الأولي. 3. التحويل لإدارة الحالة أو توفير الإرشاد إلى حالة بديلة. 4. في حال توجيهات المشرف الإضافية باستكمال الحالة؛ سيتم عمل تقييم إضافي شامل للحالة والاحتياجات وأولوياتها (بحسب الطلبات وعمل زيارات ميدانية) بناءً على خطة التدخل. 5. حساب المعادلة الإحصائية، ومن ثم تحديد الحاجة للمساعدة.
الرسوم	مجاًناً
الفترة الزمنية	لغاية شهرين
الجهة المختصة للاستفسار	الإدارة العامة لمكافحة الفقر
المؤسسات الشريكة	يوجد قائمة مفصلة بأسماء المؤسسات الشريكة في الجزء الأخير من الدليل



34. إجراءات خدمة المساعدة النقدية المنتظمة

الجهة المقدمة للخدمة	الإدارة العامة لمكافحة الفقر
وصف الخدمة	هي تدخل إغاثي لفترة محددة لغرض مساعدة الأسرة على تدبير شؤونها وتوفير الاحتياجات الأساسية بما يضمن لها مستوى عيش كريم.
الفئة المستهدفة	1. الأسر الفلسطينية الأشد فقراً والتي حجم نفقاتها الاستهلاكية دون خط الفقر الشديد لتلك الأسر. 2. الفئات المهمشة (كبار السن، ذوي إعاقة، أرامل، مطلقات، أيتام، أحداث... الخ). 3. الأسرة التي تعاني من مشاكل وظروف اجتماعية صعبة تتطلب التدخل وتقديم المساعدة لها.
أماكن وفروع تقديم الخدمة	المديريات التابعة لوزارة التنمية الاجتماعية في جميع محافظات الوطن
معايير الدخول	توفر المعايير المطلوبة وفقاً لللائحة المعدلة لصرف المساعدات النقدية المنتظمة ضمن برنامج وزارة التنمية الاجتماعية.
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	1. الأسر الفلسطينية الأشد فقراً والتي حجم نفقاتها الاستهلاكية دون خط الفقر الشديد لتلك الأسر. 2. الفئات المهمشة (كبار السن، ذوي الإعاقة، أرامل، مطلقات، أيتام، أحداث... الخ). 3. الأسرة التي تعاني من مشاكل وظروف اجتماعية واقتصادية وصحية صعبة تتطلب التدخل وتقديم المساعدة لها. 4. شرط اعتمادهم على معادلة الاستحقاق. 5. معاملات معادلة فحص مستوى المعيشة: وهي وزن أو قيمة كل متغير من متغيرات معادلة فحص مستوى المعيشة. 6. ثابت معادلة فحص مستوى المعيشة: هو قيمة ثابتة تستخدم في معادلة فحص مستوى المعيشة. 7. تغيرات معادلة فحص مستوى المعيشة: ويقصد بها الخصائص لمجموعة المعاملات، الغير مباشرة للفقر الشديد المستخدمة في المعادلة. 8. علامة الفرد البالغ: هي القيمة المحددة باستخدام معادلة فحص مستوى المعيشة لكل فرد بالغ في الأسرة. 9. معدل الرفاه: هو معدل استهلاك الأسرة، ويعتمد على حجم وعمر أفراد العائلة، ويحسب من خلال معادلة فحص مستوى المعيشة بجمع علامات جميع الأفراد البالغين في الأسرة.
الوثائق المطلوبة	عدد النسخ من الوثائق المطلوبة: 1 1. نماذج التسجيل 2. دعوته حضور استكمال إجراءات التسجيل 3. ضريبة أملاك // دائرة تسجيل الأراضي/الطابو 4. التفويض/الوكالة 5. وكالة الغوث // مكتب العمل 6. إقرار وتعهد 7. شهادة فحص طبي خاص بالأفراد.
المخرجات	1. ملف مكتمل 2. ملف محوسب مدقق مرشح للصرف 3. نموذج خاص بالمساعدات النقدية المنتظمة.

الإجراءات

1. توجه المواطن إلى الاستقبال في المديرية / المكتب للتسجيل / طلب المساعدة وتعبئة النموذج الخاص بالمساعدات النقدية المنتظمة.
2. التقييم الأولي.
3. التحويل لإدارة الحالة أو توفير الإرشاد المناسب للمواطن.
4. في حال توجيهات المشرف / مدير / إدارة الحالة الإضافية باستكمال الحالة؛ سيتم عمل تقييم إضافي شامل للحالة والاحتياجات وأولوياتها (بحث الطلبات وعمل زيارات ميدانية).
5. يقوم الباحث بالاتصال بالأسرة المرشحة للاستفادة ودعوتها للمديرية لاستكمال عملية التسجيل طالباً منها الوثائق وفق الأصول بحسب خطة التدخل.
6. عندما تتوجه الأسرة إلى المديرية، يقوم الباحث بإعلام الأسرة حول طبيعة البرنامج وأهدافه والمسؤوليات المترتبة على الأسرة في حال تم اعتبارها مستحقة للمساعدة.
7. تقوم الأسرة بتزويد الباحث الاجتماعي بالنماذج الثبوتية اللازمة
8. يقوم الباحث الاجتماعي بمقارنة المعلومات الموجودة في هذه الوثائق مع بيانات الأسرة التي أدلت بها.
9. في حال ظهور حقائق بناءً على دراسة الوثائق، يقوم الباحث بتحويل ملف الأسرة للجنة المتابعة وفي الحالات التي يتم اتخاذ قرار بالحجب، يتم تبيان الأسباب الموجبة لذلك.
10. القيام بتشغيل المعادلة على الحاسوب («معادلة احتساب الدرجات»: تقدر تلك المعادلة بمقياس إحصائي قياسي اقتصادي من خلال قياس مستوى الرفاهية بناءً على ارتباط مجموعة من المتغيرات الإحصائية لقياس الاستهلاك. حيث سيتم تحديد معيار الاستحقاق بناءً على نتيجة تلك المعادلة، وتعتمد هذه المعادلة على بيانات مسح استهلاك وإنفاق الأسرة الفلسطينية لعام 2007، وهي تحتوي على جميع المتغيرات التي دخلت نتيجة الارتباط القوي باستهلاك الفرد).
11. إجراءات صرف المساعدة النقدية والمتابعة المهنية مع الأسرة وتنظيم المعايير للأسر المستفيدة ضمن برنامج العرض الشهري الذي تستلمه المديريات من الإدارة العامة لمكافحة الفقر لتحديث بيانات الاسر وتوثيق التغيرات بالأسرة ذلك لاستمرار المساعدة أو حجبها بناء على التغيرات بالأسرة.

الرسوم	مجاًناً	المبلغ	مجاًناً
الفترة الزمنية	غير محدد		
الجهة المختصة للاستفسار	الإدارة العامة لمكافحة الفقر / المديريات في جميع المحافظات		
المؤسسات الشريكة	<ul style="list-style-type: none"> ✓ وزارة المالية // وكالة الغوث ✓ سلطة الأراضي // دائرة الأملاك ✓ البلديات والمجالس القروية // وزارة الزراعة ✓ اللجان المحلية بالمخيمات 		



35. إجراءات خدمة تقديم الإعفاءات المدرسية

الجهة المقدمة للخدمة	الإدارة العامة لمكافحة الفقر
وصف الخدمة	خدمة توفير التعليم المجاني لأبناء الأسر الفقيرة المسجلة من خلال تحسين المستوى التعليمي والمسجلة على برنامج المساعدات النقدية وبرنامج الخدمات المساندة وفق قاعدة البيانات الموجودة لدى وزارة التنمية الاجتماعية بحيث يتم تقديم التعليم المجاني للملتحقين بالمدارس الحكومية، من خلال تغطية تكاليف الرسوم المدرسية وأثمان الكتب الحكومية بالتنسيق مع المديرية للمستفيدين حيث يتم التنسيق مع وزارة التربية والتعليم حول رفع كشوفاتهم للمرحلة المدرسية.
الفئة المستهدفة	الطلاب المستفيدين من وزارة التنمية الاجتماعية والذين تنطبق عليهم معايير الاستحقاق لأبناء الأسر الفقيرة.
أماكن وفروع تقديم الخدمة	يتم منح الإعفاء من قبل وزارة التربية والتعليم عبر البوابة الالكترونية لوزارة التنمية الاجتماعية وكافة مؤسسات ذات العلاقة والتي يوجد خدمات مشتركة بينها وبين وزارة التنمية الاجتماعية
معايير الدخول	توافر المعايير المطلوبة وفقاً للائحة المعدلة لهذا النوع من المساعدات ضمن برنامج وزارة التنمية الاجتماعية.
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	1. أن يكون مسجل في أسرة مستفيدة من برنامج التحويلات النقدية في وزارة التنمية الاجتماعية. 2. أن يكون طالب منتظم على مقاعد الدراسة. 3. يمكن منح الأسر المسجلة على بند التأمين الصحي فقط بقرار استثنائي وفقاً لخصوصية الحالة.
الوثائق المطلوبة	لا يتم طلب أي وثائق بخصوص الإعفاءات المدرسية من قبل وزارة التنمية الاجتماعية (المديرية) ويتم منح الإعفاء من قبل وزارة التربية والتعليم عبر البوابة الالكترونية لوزارة التنمية الاجتماعية وكافة المؤسسات ذات العلاقة والتي يوجد خدمات مشتركة بينها وبين وزارة التنمية الاجتماعية.
المخرجات	1. ملف مكتمل 2. نموذج خاص بالإعفاءات المدرسية محوسب.
الإجراءات	1. توجه المواطن إلى الاستقبال في المديرية / المكتب للتسجيل / طلب المساعدة التي تخص الإعفاءات المدرسية وتعبئة النماذج الخاصة بها. 2. التقييم الدولي. 3. التحويل لإدارة الحالة أو توفير الإرشاد لهذه الحالة. 4. في حال توجيهات المشرف الإضافية باستكمال الحالة؛ سيتم عمل تقييم إضافي شامل للحالة والاحتياجات وأولوياتها (بحث الطلبات وعمل زيارات ميدانية) بحسب خطة التدخل. 5. يمنح الإعفاء المدرسي كل سنة دراسية جديدة طالما بقيت الأسرة مستفيدة من برنامج التحويلات النقدية. 6. يتم منح الإعفاء من قبل وزارة التربية والتعليم عبر البوابة الالكترونية لوزارة التنمية الاجتماعية وكافة مؤسسات ذات العلاقة والتي يوجد خدمات مشتركة بينها وبين وزارة التنمية الاجتماعية.
الرسوم	مجاًناً
الفترة الزمنية	سنة دراسية (بداية العام الدراسي من كل عام)
الجهة المختصة للاستفسار	الإدارة العامة لمكافحة الفقر
المؤسسات الشريكة	✓ وزارة التربية والتعليم ✓ وزارة المالية

خدمات وزارة التنمية الاجتماعية مع الأحداث



36. إجراءات خدمة الحماية والمتابعة اللاحقة للأحداث

الجهة المقدمة للخدمة	الإدارة العامة لشؤون الأسرة / دائرة حماية الطفولة	
وصف الخدمة	تقديم خدمة حماية ورعاية ومتابعة الأطفال الذين في خلاف مع القانون والعمل على تحقيق المصلحة الفضلى للحدث حسب التدابير الواردة في قانون حماية الأحداث الفلسطيني. تعريفات: شرطة الأحداث: وهي الشرطة المختصة بأعمال جمع الاستدلالات والضبط القضائي بقضايا الأحداث والاطفال المعرضين لخطر الانحراف. وقد نص القانون على ان تتضمن هذه الشرطة عناصر من الاناث وان ترتدي الزي المدني. النيابة: نيابة الاحداث المختصة بنظر قضايا الاحداث. المرشد: مرشد حماية الطفولة الشخص المعين في وزارة التنمية الاجتماعية ويقوم بمهمة الاخصائي الاجتماعي في تقييم حالة ومراقبة سلوك الاحداث طبقا لهذا القانون وقانون الطفل النافذ والانظمة الصادرة بموجبها. التقرير الاجتماعي: يتناول تفاصيل حول المرشد، القضية ورقمها، التهمة الموجهة للحدث، تاريخها، ومن ثم تفاصيل شخصية عن الحدث (الوضع الصحي، القدرات والشخصية، الحال التعليمية للحدث)، معلومات حول الأسرة، الوضع الاقتصادي للأسرة، خطة التدخل، التوصية النهائية.	
الفئة المستهدفة	الأطفال في خلاف مع القانون / الأطفال الأحداث	
أماكن وفروع تقديم الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> مؤسسة دار الأمل للملاحظة والرعاية الاجتماعية / رام الله / للذكور مؤسسة دار رعاية الفتيات / بيت جالا / للإناث مديريات الوزارة في محافظات الوطن 	
معايير الدخول	وجود طفل في خلاف مع القانون لا يتجاوز سن 18 سنة ميلادية	
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	يباشر مرشد حماية الطفولة بالتدخل لحماية الحدث بعد جمع المعلومات المطلوبة عن طريق تعبئة البيانات اللازمة واستكمال التحليل واستيفاء الوثائق المطلوبة	
الوثائق المطلوبة	نوع الوثيقة	عدد النسخ
	صورة هوية الحدث او شهادة الميلاد	1
	مذكرة التوقيف	1
	محضر المحكمة	1
	تقرير اجتماعي	1
	صورة هوية ولي الامر	1
	أي وثائق اخرى من المحكمة	1
	تقرير طبي	1
	مذكرة التحفظ	1
تقرير استلام وتسليم الحدث في خلاف مع القانون	1	
المخرجات	<ol style="list-style-type: none"> حكم المحكمة نموذج متابعة معبأ ملف الحدث مغلق محضر اتفاق الوساطة موقع من الطرفين 	

الإجراء	الفترة الزمنية	الإجراءات
في حال تم استقبال اتصال هاتفي بوجود حدث تم القبض عليه من قبل الشرطة، يقوم المرشد مباشرة بالتحرك للوصول إلى مكان وجود الحدث في الشرطة، على أن يبرز بطاقة خاصة به تحدد هويته ومسماه الوظيفي كمرشد / مديرة/ إدارة الحالة لحماية الطفولة.	24 ساعة	
بمجرد وصول المرشد / مدير / إدارة الحالة حديثاً مع الشرطة يتعرف من خلاله أولاً على اسم الحدث للتأكد إن كان أول مرة يتم القبض عليه أم أن هنالك عودة وتكرار، ثانياً مجريات الأحداث، ثالثاً أهل الحدث.	24 ساعة	
إذ إن المرشد / مدير / إدارة الحالة يعمل على منع جنوح الأحداث والوقاية المبكرة منه وكذا مكافحته بما فيها الرعاية والحماية الاجتماعية.		
يتم التواصل مع الحدث حيث يعرفه المرشد بنفسه، ويتأكد المرشد من أن الحدث يعرف أين هو وما هو المكان الذي يتواجد فيه، وهل يوجد محامي ام لا.	24 ساعة	
لدى وصول مرشد حماية الطفولة تقوم الشرطة بأخذ إفادة الحدث، أي لا يجوز للشرطة أن تأخذ إفادة الحدث على انفراد، وعلى المرشد ان يتأكد من أن الحدث لم يعط أي معلومة مكرها، وعند تحويله ونقله بسيارات الشرطة إلى النيابة أو إلى دار الرعاية الاجتماعية يقوم المرشد بمرافقته.	24 ساعة	
يتولى المرشد مهمة إعداد التقرير الاجتماعي عن الحدث، وما يتطلبه ذلك من زيارة لأهل الحدث ليتمكن المرشد من إعداد التقرير بصورة سليمة ويقدم معلومات وافية تساعد في تشخيص العوامل التي دفعت للحدث للجنوح،	24 ساعة	
الحضور مع الحدث أثناء التحقيق: يجب حضور المرشد لتتمكن النيابة من مباشرة التحقيق واستجواب الحدث، وللمرشد صلاحية التدخل في حال شعر أن أسلوب النيابة فيه قسوة على الحدث.	48 ساعة	
متابعة الحدث الموقوف: إذا كانت ظروف الدعوى تستدعي توقيف الحدث يتم توقيفه في أحد دور الرعاية تحت ملاحظة ومتابعة المرشد.	حسب مدة التوقيف	
حضور جلسات المحكمة ومناقشة التقرير الاجتماعي: لا تنعقد جلسة المحكمة إلا بحضور المرشد الذي يلتزم بتقديم تقريره الاجتماعي للمحكمة الذي يعد الأساس الذي تركز عليه المحكمة وتناقشه قبل البت في أمر الطفل، كما يقوم المرشد بتوضيح العوامل التي دفعت الطفل للجنوح ومقترحات إصلاحه.	حسب مدة التوقيف	
الإشراف على تنفيذ التدابير ومراقبة المحكوم عليه ورفع تقارير دورية للمحكمة والنيابة ومتابعة لاحقة للحدث حتى إغلاق الملف: بعد انتهاء محاكمة الحدث يقوم المرشد بالإشراف على الالتزام بالحكم الصادر بحق الحدث ومدى التزامه، كما يقوم بملاحظة الحدث المحكوم عليه وتقديم التوجيهات له وللقائمين على تربيته، ويلتزم المرشد بالتواصل مع الحدث وذلك بزيارته في بيت أهله، أو في مدرسته أو في مكان عمله ومراقبة سلوكه لضمان عدم جنوحه مرة أخرى، حتى إغلاق الملف وحفظه.	3 شهور	
الرقابة والمتابعة والتقييم ومن ثم إنهاء الحالة		
الرسوم	لا يوجد	مجانا
الفترة الزمنية	موضح في الجدول السابق	
الجهة المختصة للاستفسار	الإدارة العامة للرعاية الاجتماعية / الإدارة العامة لشؤون الأسرة	
المؤسسات الشريكة	<ul style="list-style-type: none"> وزارة الداخلية (وحدة الأحداث في شرطة حماية الأسرة) وزارة الصحة وزارة التنمية الاجتماعية النيابة العامة، المحاكم، جهات تنفيذ تدابير بدائل الاحتجاز. 	

37. إجراءات الحاق وتقديم الخدمة للأحداث في دور الرعاية الاجتماعية

الجهة المقدمة للخدمة	الإدارة العامة لشؤون الأسرة / دائرة حماية الطفولة
وصف الخدمة	تقديم خدمة إحقاق الحدث بدور الرعاية التابعة للوزارة والرعاية التي تقدمها أثناء تواجده فيها، وتشمل منتجات العمل، المهام، والإطار الزمني لتقديم هذه الخدمة. تعريفات: دار الرعاية الاجتماعية: هي دار ملاحظة ورعاية وتأهيل الأحداث والأطفال المعرضين للخطر وخطر الانحراف، وهي أي مؤسسة اصلاحية، حكومية، أو أهلية يعتمدها الوزير بالتنسيق مع وزارة العدل ووزارة الداخلية والنيابة العامة للحفاظ على الأحداث وملاحظتهم وإيواء وإصلاح وتأهيل الأحداث والأطفال المعرضين للخطر وخطر الانحراف علميًا ومهنيًا، لإعادة تأهيلهم ودمجهم في المجتمع، وتنظم بموجب تعليمات يصدرها الوزير لهذا الخصوص.
الفئة المستهدفة	الأحداث المسائلين جزائيًا أي كل من أتم الثانية عشرة من عمره وقت ارتكابه فعلاً مجرمًا، ذكورًا أو إناثًا.
أماكن وفروع تقديم الخدمة	دور الرعاية الاجتماعية: <ul style="list-style-type: none"> • مؤسسة دار الأمل للملاحظة والرعاية الاجتماعية / رام الله / للذكور • مؤسسة رعاية الفتيات / بيت جالا / للإناث • مديريات الوزارة في محافظات الوطن / مرشدي حماية الطفولة
معايير الدخول	1. وجود حدث محول من الجهات القضائية المختصة: الشرطة، النيابة، القضاء 2. حدث متحفظ عليه من الشرطة لمدة 24 ساعة 3. حدث متحفظ عليه من النيابة لمدة 48 ساعة، 4. حدث محكوم
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	تستقبل دار الرعاية الاجتماعية الأحداث وتقدم الرعاية اللاحقة للحدث أثناء تواجده في دار الرعاية، بعد جمع المعلومات المطلوبة عن طريق تعبئة البيانات اللازمة واستكمال التليل واستيفاء الوثائق المطلوبة
الوثائق المطلوبة	1. مذكرة التحفظ 2. التقرير الطبي 3. الأوراق الثبوتية الخاصة بالحدث (شهادة ميلاد، هوية، ملحق هوية والديه) 4. تقرير مرشد / ة / مدير / ة إدارة الحالة لحماية الطفولة 5. محضر استلام وتسليم الحدث 6. نموذج شروط القبول 7. نموذج ذاتية للحدث 8. سجل الأحداث
المخرجات	1. ملف الحدث 2. نموذج شروط القبول معبأ 3. نموذج الذاتية للحدث معبأ 4. سجل الأحداث محدثًا 5. ورقة الإفراج 6. تقارير التقييمات 7. تقرير تقييم حالة الحدث محولا الى المرشد

الإجراءات

1. المرشد المناوب: يقوم باستقبال الحدث واستلام الوثائق اللازمة والتوقيع على ما يلزم، كذلك يتسلم الامانات الخاصة بالحدث أثناء دخوله، ويلتقط له صورة على كاميرا التصوير الخاصة بالمركز والمسجلة على عهدة المركز بعد أن يتحقق أنه من الفئات التي يسمح بدخولها إلى دار الرعاية، ومن ثم عقد جلسة تعريفية وتجهيز الملف، وتعريف الحدث بالمؤسسة.
2. المرشد الاجتماعي / ة / مدير / ة إدارة الحالة بالتنسيق مع مدير / ة إدارة الحالة والمشرف: يقوم بإعداد تقرير التقييم الاجتماعي للحدث إذ قد يحدث أثناء التقييم ان يحدد الاخصائي جوانب من الصعوبات / التحديات التي إذا لم تعالج في الوقت الحاضر فإنها يمكن ان تتحول الى صعوبات / مشاكل تحتاج الى تدخل علاجي، ولذلك يمكن اقتراح تدخل / ات وقائية في مرحلة مبكرة.
3. المرشد النفسي: يقوم بإعداد تقرير التقييم النفسي للحدث
4. المرشد الصحي: يقوم بإعداد تقرير التقييم الصحي للحدث
5. المرشد الأكاديمي: يقوم بإعداد تقرير التقييم الأكاديمي للحدث
6. مرشد الميول المهني: يقوم بإعداد تقرير تقييم الميول المهني للحدث
7. مدير دار الرعاية: يتولى الإشراف على أمور المؤسسة والأحداث ويتابع تقديم الخدمات للأحداث ويصدر الكتب والتقارير اللازمة للجهات الخارجية حول سلوك الحدث في المؤسسة.
8. الموجه (المشرف) المهني ورئيس قسم الإرشاد النفسي وإدارة الحالة: يقومون بمراجعة التقييمات السابقة للحدث ومن ثم تصميم برنامج للحدث على ضوء هذه التقييمات التي تحدد وضع الحدث والجوانب التي تستدعي التركيز عليها، والجوانب الإيجابية التي ينبغي تعزيزها لدى الحدث من خلال البرنامج المصمم له والتركيز على تعديل السلوك في حال وجود انحرافات سلوكية بناء على الملاحظة بالمشاركة في ميدان مؤسسة الرعاية للأحداث.
9. الرقابة والمتابعة والتقييم ومن ثم إنهاء الحالة.

الرسوم

لا يوجد المبلغ مجاناً

الفترة الزمنية

3 أيام من استلام تقارير التقييمات (حسب الحالة)

الجهة المختصة للاستفسار

الإدارة العامة لشؤون الأسرة

المؤسسات الشريكة

يوجد قائمة مفصلة بأسماء المؤسسات الشريكة في الجزء الأخير من الدليل



39. إجراءات حفظ الأمانات الخاصة بالحدث المودع في دار الرعاية الاجتماعية

الجهة المقدمة للخدمة	الإدارة العامة لشؤون الأسرة / دائرة حماية الطفولة
وصف الخدمة	تقديم خدمة حفظ الأمانات والمتعلقات الخاصة بكل حدث أثناء فترة إقامته في دار الرعاية التابعة للوزارة.
الفئة المستهدفة	الأحداث الذين تم استقبالهم في دار الرعاية الاجتماعية
أماكن وفروع تقديم الخدمة	دار الرعاية الاجتماعية: <ul style="list-style-type: none"> مؤسسة دار الأمل للملاحظة والرعاية الاجتماعية / رام الله / للذكور مؤسسة رعاية الفتيات / بيت جالا / للإناث
معايير الدخول	وجود أمانات ومتعلقات للحدث تم استقباله في دار الرعاية بعد تحويله من أحد الجهات القضائية المختصة: الشرطة، النيابة، القضاء.
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	تشكل حياة المتعلقات الشخصية عنصراً أساسياً من عناصر الحق في الخصوصية، وعاملاً جوهرياً لضمان صحة الحدث النفسية، وينبغي أن يحظى حق كل حدث في حياة متعلقات شخصية والتمتع بمرافق ملائمة لحفظ هذه المتعلقات بالاعتراف والاحترام.
الوثائق المطلوبة	بدون
المخرجات	حفظ الأمانات والمتعلقات بالأحداث بحالة جيدة وفي حيازة مأمونة
الإجراءات	<ol style="list-style-type: none"> تودع متعلقات الحدث الشخصية التي يرغب في عدم الاحتفاظ بها أو التي تصادر منه، في حيازة مأمونة. تعد بها قائمة يوقع عليها الحدث، وتتخذ الإجراءات اللازمة لحفظها في حالة جيدة. تعاد كل هذه المواد والنقود إلى الحدث عند الإفراج عنه، ناقصاً منها النقود التي يكون قد أذن له بصرفها والممتلكات التي يكون قد أذن له بإرسالها خارج المؤسسة. إذا تلقى الحدث أو وجدت في حيازته أي أدوية، يترك للموظف الطبي أن يقرر وجه استخدامها. يكون للأحداث قدر الإمكان حق استخدام ملابسهم الخاصة. وعلى دار الرعاية الاجتماعية أن تضمن أن يكون لكل حدث ملابس شخصية ملائمة للمناخ وكافية لإبقائه في صحة جيدة ولا يكون فيها إطلاقاً حط من شأنه أو إذلال له. يؤخذ للأحداث الذين ينقلون من المؤسسة أو يغادرونها لأي غرض بارتداء ملابسهم الخاصة. يسمح لكل حدث باستيفاء احتياجاته الدينية والروحية، وبصفة خاصة بحضور الشعائر أو المناسبات الدينية التي تنظم في دار الرعاية الاجتماعية أو بأداء شعائره بنفسه. ويسمح له بحيازة ما يلزم من الكتب أو مواد الشعائر والتعاليم الدينية التي تتبعها طائفته.
الرسوم	لا يوجد المبلغ مجاناً
الفترة الزمنية	تحدد وفقاً للمدة التي سيقضيها الحدث في دار الرعاية
الجهة المختصة للاستفسار	الإدارة العامة لشؤون الأسرة
المؤسسات الشريكة	يوجد قائمة مفصلة بأسماء المؤسسات الشريكة في الجزء الأخير من الدليل

38. إجراءات إعداد خطة التدخل للحدث في دور الرعاية الاجتماعية

الجهة المقدمة للخدمة	الإدارة العامة لشؤون الأسرة / دائرة حماية الطفولة
وصف الخدمة	تقديم خدمة إعداد خطة التدخل الخاصة بكل حدث أثناء فترة إقامته في دور الرعاية التابعة للوزارة، وتشمل منتجات العمل، المهام، والإطار الزمني لتقديم هذه الخدمة.
الفئة المستهدفة	الأحداث الذين تم استقبالهم في دور الرعاية الاجتماعية
أماكن وفروع تقديم الخدمة	دور الرعاية الاجتماعية: <ul style="list-style-type: none"> مؤسسة دار الأمل للملاحظة والتأهيل / رام الله / للذكور مؤسسة رعاية الفتيات / بيت جالا / للإناث مديريات الوزارة في محافظات الوطن
معايير الدخول	وجود حدث تم استقباله في دور الرعاية بعد تحويله من أحد الجهات القضائية المختصة: الشرطة، النيابة، القضاء
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	تستقبل دار الرعاية الاجتماعية الأحداث وتقدم الرعاية اللاحقة للحدث أثناء تواجده في دار الرعاية، بعد جمع المعلومات المطلوبة عن طريق تعبئة البيانات اللازمة واستكمال التقييم واستيفاء الوثائق المطلوبة
الوثائق المطلوبة	تقارير التقييم (الاجتماعي، النفسي، الأكاديمي، الصحي، الميول المهني) معبأة
المخرجات	<ol style="list-style-type: none"> توصيات البرنامج التأهيلي
الإجراءات	<ol style="list-style-type: none"> اللجنة: تتسلم التقارير اللازمة من المرشدين كل حسب اختصاصه وتدرسها لتقييم قدرات الحدث وتحدد ميوله، وتقوم بانتقاء البرنامج التدريبي المناسب له، وتتابع التقييمات الدورية للبرنامج. المرشد الاجتماعي / مدير / إدارة الحالة: يقوم بتعريف الحدث بالبرنامج التأهيلي لتحقيق أهداف خطة التدخل التي صممها مدير/ة إدارة الحالة انسجاماً مع منهجية إدارة الحالة المعمول بها في وزارة التنمية الاجتماعية. المشرف المهني: يتابع التدريب التجريبي للحدث في البرنامج التأهيلي، ليقرر فيما بعد هل سيتابع الحدث في نفس البرنامج أم ان هنالك ضرورة لاختيار برنامج آخر، وفي سبيل ذلك يتعاون مع اللجنة
الرسوم	لا يوجد المبلغ مجاناً
الفترة الزمنية	تحدد وفقاً للمدة التي سيقضيها الحدث في دار الرعاية
الجهة المختصة للاستفسار	الإدارة العامة لشؤون الأسرة
المؤسسات الشريكة	يوجد قائمة مفصلة بأسماء المؤسسات الشريكة في الجزء الأخير من الدليل

40. إجراءات الزيارات والتواصل الاجتماعي

الجهة المقدمة للخدمة	الإدارة العامة لشؤون الأسرة / دائرة حماية الطفولة
وصف الخدمة	تقديم خدمة الزيارات والتواصل الاجتماعي للأحداث الموجودين بدور الرعاية التابعة للوزارة والرعاية التي تقدمها أثناء تواجده فيها، وتشمل منتجات العمل، المهام، والإطار الزمني لتقديم هذه الخدمة.
الفئة المستهدفة	الأحداث المتواجدين في دور الرعاية الاجتماعية
أماكن وفروع تقديم الخدمة	دور الرعاية الاجتماعية: <ul style="list-style-type: none"> مؤسسة دار الأمل للملاحظة والرعاية الاجتماعية / رام الله / للذكور مؤسسة رعاية الفتيات / بيت جالا / للإناث مديريات الوزارة في محافظات الوطن
معايير الدخول	وجود حاجة لزيارة الحدث الموجود في دار الرعاية الاجتماعية
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	تقوم دار الرعاية الاجتماعية الخاصة بالأحداث بالسماح بالزيارات والتواصل الاجتماعي للحدث مع ذويه باستثناء الحالات التي يمكن ان يتعرض لها الحدث للخطر من الزيارة، بعد جمع المعلومات المطلوبة عن طريق تعبئة البيانات اللازمة واستكمال التحليل واستيفاء الوثائق المطلوبة
الوثائق المطلوبة	1. البطاقة الشخصية للزائر 2. سجل الزوار
المخرجات	سجل الزوار مضافاً إليه البيانات اللازمة للزائر
الإجراءات	1. شرطي الحراسة: يقوم بتسجيل أسماء الزوار وتاريخ الزيارة وأرقام الهويات في سجل مخصص لذلك، كما يمنع إدخال أية أدوات حادة، ومن ثم يعلم الموظف المناوب بوجود زائر. 2. الموظف المناوب: يقوم باستلام أية مقتنيات قد تكون مع الأسرة وترغب بتزويد الحدث بها، ومن ثم تهيئة مكان ليجلس الحدث مع ذويه، ومتابعة الزيارة والتواصل مع الأهل لغايات التحقق من البيانات، وأية ترتيبات أخرى تقتضيها مصلحة الحدث، وختاماً يقرر الموظف المناوب إنهاء الزيارة.
الرسوم	لا يوجد
الفترة الزمنية	عند طلب كل زيارة / حسب كل حالة
الجهة المختصة للاستفسار	الإدارة العامة للرعاية الاجتماعية
المؤسسات الشريكة	يوجد قائمة مفصلة بأسماء المؤسسات الشريكة في الجزء الأخير من الدليل

41. إجراءات تقديم الشكاوى من قبل الأحداث في دور الرعاية الاجتماعية

الجهة المقدمة للخدمة	الإدارة العامة لشؤون الأسرة / دائرة حماية الطفولة
وصف الخدمة	تقديم شكاوى من قبل أحد الأحداث الموجودين بدور الرعاية التابعة للوزارة ضد أحد موظفي دار الرعاية، وتشمل منتجات العمل، المهام، والإطار الزمني لتقديم هذه الخدمة.
الفئة المستهدفة	الأحداث المتواجدين في دور الرعاية الاجتماعية
أماكن وفروع تقديم الخدمة	دور الرعاية الاجتماعية / مديريات الوزارة في المحافظات: <ul style="list-style-type: none"> مؤسسة دار الأمل للملاحظة والرعاية الاجتماعية / رام الله / للذكور مؤسسة رعاية الفتيات / بيت جالا / للإناث مديريات الوزارة في محافظات الوطن
معايير تقديم الشكاوى	رغبة الحدث بالتقدم بشكاوى ضد أحد موظفي دار الرعاية الاجتماعية
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	تقوم دار الرعاية الاجتماعية الخاصة بالأحداث بالسماح للأحداث بالتقدم بشكاوى ضد أحد موظفي الدار، ومتابعة هذه الشكاوى، بعد جمع المعلومات المطلوبة عن طريق تعبئة البيانات اللازمة واستكمال التحليل واستيفاء الوثائق المطلوبة
الوثائق المطلوبة	نموذج الشكاوى
المخرجات	1. نموذج الشكاوى معبأ 2. التقرير مع التوصية
الإجراءات	1. الموظف المناوب: استقبال الشكاوى من الأحداث في حال عدم وجود المدير، ونقل الشكاوى لمدير دار الرعاية. 2. مدير دار الرعاية الاجتماعية: يقوم باستدعاء الموظف المقدمة الشكاوى بحقه ويتقصى الحقيقة ويتحقق من الشكاوى، وفي حال لم تكن الشكاوى محقة يحفظها، ويعد تقرير بالشكاوى المقدمة في حال كانت محقة مع التوصية التي يراها مناسبة. 3. مدير عام الأسرة: يستقبل تقرير وتوصية مدير دار الرعاية ويقوم بالتوصية للوزير باتخاذ الاجراء المناسب بحق الموظف. 4. تحويل الشكاوى من مكتب الوزير إلى وحدة الرقابة والتدقيق الداخلي بالوزارة وذلك لأغراض التحقيق وتقصي الحقائق ومقابلة الحدث ومدير المؤسسة والمستكى عليه وجمع الإفادات والأدلة التي تؤكد الشكاوى أو تنفي صحتها، حيث يتم رفع تقرير وحدة الرقابة يتضمن منهجية العمل والاستنتاجات والأدلة والمعززات والتوصيات لاتخاذ الإجراءات في هذا السياق.
الرسوم	لا يوجد
الفترة الزمنية	3 ساعات / حسب كل حالة
الجهة المختصة للاستفسار	الإدارة العامة للرعاية الاجتماعية / الإدارة العامة لشؤون الأسرة
المؤسسات الشريكة	يوجد قائمة مفصلة بأسماء المؤسسات الشريكة في الجزء الأخير من الدليل

42. إجراءات تنظيم رحل ترفيهية للأحداث في دور الرعاية الاجتماعية

الجهة المقدمة للخدمة	الإدارة العامة لشؤون الأسرة / دائرة حماية الطفولة
وصف الخدمة	تقديم خدمة الرحل الترفيهية للأحداث الموجودين بدور الرعاية التابعة للوزارة والرعاية التي تقدمها أثناء تواجدهم فيها، وتشمل منتجات العمل، المهام، والإطار الزمني لتقديم هذه الخدمة.
الفئة المستهدفة	الأحداث المتواجدين في دور الرعاية الاجتماعية
أماكن وفروع تقديم الخدمة	دور الرعاية الاجتماعية: <ul style="list-style-type: none"> مؤسسة دار الأمل للملاحظة والتأهيل / رام الله / للذكور مؤسسة رعاية الفتيات / بيت جالا / للإناث مديريات الوزارة في المحافظات
معايير تنظيم الرحل الترفيهية	وجود مبرر لرحل ترفيهية للأحداث الموجود في دار الرعاية الاجتماعية
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	تقوم دار الرعاية الاجتماعية الخاصة بالأحداث بترتيب إجراءات الرحل الترفيهية للأحداث الموجودين في دور الرعاية الاجتماعية، بعد جمع المعلومات المطلوبة عن طريق تعبئة البيانات اللازمة واستكمال التحليل واستيفاء الوثائق المطلوبة
الوثائق المطلوبة	طلب اجراء نشاط ترفيهي
المخرجات	<ol style="list-style-type: none"> كتاب موجه للإدارة العامة لشؤون الأسرة كتاب موجه لمؤسسات المجتمع المدني المعنية كتاب موجه للشؤون المالية في الوزارة خطة شهرية للمخيم الصيفي
الإجراءات	<ol style="list-style-type: none"> مدير دار الرعاية: يقوم باستقبال الطلبات لإجراء رحل ترفيهية لمدة يوم واحد بالتعاون مع أحد المؤسسات أو المخيمات الصيفية، ومراسلة الإدارة العامة لشؤون الأسرة للحصول على الموافقة، ومراسلة الإدارة العامة للشؤون المالية، ومن ثم التواصل مع الحركة لتنفيذ النشاط الترفيهي بحسب خطط التدخل. مدير عام الإدارة العامة لشؤون الأسرة: استقبال المراسلات والكتب المقدمة من دار الرعاية، ومراسلة الإدارة العامة للشؤون المالية لتخصيص بند في الموازنة لتنفيذ المخيم الصيفي والأنشطة.
الرسوم	لا يوجد
الفترة الزمنية	حسب برامج الأنشطة
الجهة المختصة للاستفسار	الإدارة العامة لشؤون الأسرة
المؤسسات الشريكة	يوجد قائمة مفصلة بأسماء المؤسسات الشريكة في الجزء الأخير من الدليل

43. إجراءات تقديم المساعدة القانونية للأحداث

الجهة المقدمة للخدمة	الإدارة العامة لشؤون الأسرة / دائرة حماية الطفولة / دائرة الشؤون القانونية
وصف الخدمة	تقديم خدمة المساعدة القانونية للأحداث الذين لا يتوافر لديهم محام خاص يتولى الدفاع عنهم، وتشمل منتجات العمل، المهام، والإطار الزمني لتقديم هذه الخدمة.
الفئة المستهدفة	الأحداث الذين لا يوجد محام خاص للدفاع عنهم
أماكن وفروع تقديم الخدمة	دور الرعاية الاجتماعية: <ul style="list-style-type: none"> مؤسسة دار الأمل للملاحظة والرعاية الاجتماعية / رام الله / للذكور مؤسسة رعاية الفتيات / بيت جالا / للإناث مديريات الوزارة في محافظات الوطن
معايير الدخول	وجود حدث لدى أحد الجهات القضائية دون وجود محام له
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	تتولى وزارة التنمية (الإدارة العامة للشؤون القانونية) توفير المساعدة القانونية للأحداث الذين لا يتوافر لديهم محام خاص للدفاع عنهم، بعد جمع المعلومات المطلوبة عن طريق تعبئة البيانات اللازمة واستكمال التحليل واستيفاء الوثائق المطلوبة
الوثائق المطلوبة	<ol style="list-style-type: none"> نموذج الوكالة الأوراق الثبوتية للحدث أو وليه التقرير الاجتماعي نموذج اتفاق الوساطة
المخرجات	<ol style="list-style-type: none"> التبليغ الحكم نموذج الوكالة معبأ وموقع نموذج اتفاق الوساطة معبأ وموقع
الإجراءات	<ol style="list-style-type: none"> المرشد / مدير / إدارة الحالة: يقوم بالاتصال مع المحامي المختص لياشر الدفاع عن الحدث المحامي: يقوم بالتواصل مع الحدث وحضور التحقيق وجلسات المحاكمة وتقديم المرافعة وما يلزم من طلبات كإخلاء سبيل الحدث وفقاً لما تتطلبه مصلحة الحدث الفضلى، ومن ثم الطعن بالحكم. النيابة: تلتزم النيابة بالتأكد من وجود المساعدة القانونية للحدث بمجرد مثوله أمامها للتحقيق، حرصاً على عدم بطلان إجراءاتها. التقييم والمتابعة وإنهاء الحالة.
الرسوم	لا يوجد
الفترة الزمنية	بمجرد تحويل الحدث من الشرطة / طوال جلسة التحقيق / وفقاً للمدة المحددة في القانون
الجهة المختصة للاستفسار	الإدارة العامة لشؤون الأسرة / الإدارة العامة للشؤون القانونية
المؤسسات الشريكة	يوجد قائمة مفصلة بأسماء المؤسسات الشريكة في الجزء الأخير من الدليل



44. إجراءات الوساطة بين الحدث والمجني عليه أو المشتكي

الجهة المقدمة للخدمة	نيابة الأحداث وشرطة الأحداث ومرشد / مدير / إدارة الحالة لحماية الطفولة
وصف الخدمة	تقديم خدمة الوساطة والمصالحة بين الحدث والمشتكي أو المجني عليه، وتشمل منتجات العمل، المهام، والإطار الزمني لتقديم هذه الخدمة.
الفئة المستهدفة	الأحداث الذين تم القبض عليهم والمجني عليهم أو المشتكي
أماكن وفروع تقديم الخدمة	نيابة الأحداث وشرطة الأحداث في محافظات الوطن
معايير الدخول	وجود حدث في حال خلاف مع القانون لدى شرطة حماية الأسرة والأحداث
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	يتم عرض الوساطة بين الحدث والمجني عليه، بعد جمع المعلومات المطلوبة عن طريق تعبئة البيانات اللازمة واستكمال التحليل واستيفاء الوثائق المطلوبة
الوثائق المطلوبة	1. نموذج محضر الوساطة 2. نموذج تقرير متابعة
المخرجات	1. محضر الوساطة بين الطرفين موقعا 2. نسختين من الاتفاق موزعة على الأطراف 3. تقرير متابعة معبأ
الإجراءات	نيابة الأحداث: تقوم بعرض الوساطة على الطرفين، ولها ان تكلف الشرطة أو المرشد / مدير / إدارة الحالة بذلك أو أحد الوسطاء المجتمعيين وفي حال تمت تقوم بتحرير محضر بذلك موقع من الجميع. مرشد / مدير / إدارة الحالة لحماية الطفولة: يقدم العون للشرطة أو النيابة لإتمام المصالحة ويراقب على تنفيذ بنود المصالحة ويعد تقارير المتابعة ويرفعها للنيابة.
الرسوم	لا يوجد
الفترة الزمنية	طوال مدة الاتفاق التي يجب ان لا تزيد عن 3 سنوات
الجهة المختصة للاستفسار	الإدارة العامة للشؤون القانونية / الجهات القضائية / الإدارة العامة لشؤون الأسرة / مؤسسات المجتمع المدني ذات الاختصاص القانوني بقضايا الأحداث.
المؤسسات الشريكة	✓ النيابة



45. إجراءات خدمة حماية الأطفال من العنف والإساءة والاستغلال والإهمال وسوء المعاملة

الجهة المقدمة للخدمة	الإدارة العامة لشؤون الأسرة / دائرة حماية الطفولة
وصف الخدمة	توفير الحماية للأطفال الذين يتعرضون أو قد يتعرضوا لشتى أشكال العنف والإساءة والاستغلال وسوء المعاملة
الفئة المستهدفة	الأطفال دون سن الثامنة عشره
أماكن وفروع تقديم الخدمة	مديرات الوزارة في جميع محافظات الوطن 1. مركز حماية الطفولة / بيتونيا / للأطفال الذكور 2. دار رعاية الفتيات / بيت جالا / للإناث
معايير الدخول	وجود أطفال دون سن الثامنة عشره يتعرضون للعنف الأسري والمجتمعي وعنف الاحتلال
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	1. الأطفال دون سن الثامنة عشره الذين يتعرضون للعنف الأسري والمجتمعي وعنف الاحتلال والذين يتعرضون لاعتداء جنسي كامل أو تحرش، او يتعرضون لاعتداءات جسدية، او يتعرضون للاستغلال الاقتصادي او يتعرضون للإهمال والحرمان. 2. الأطفال الذين يتعرضون لسوء المعاملة والتمييز (الأطفال العاملين والمتسولين والمشردين المتسربين من المدارس والأطفال مجهولي النسب وغير الشرعيين، والأطفال الذين قد يتعرضون للإساءة والعنف والاستغلال) 3. الأطفال في خلاف مع القانون دون سن المسائلة القانونية (دون سن 12 سنة). 4. اسر الأطفال ضحايا العنف الأسري والمجتمعي وعنف الاحتلال
الوثائق المطلوبة	1. تقرير اجتماعي من مرشد حماية الطفولة 2. وثائق شخصية وطبية للطفل ولولي أمر الطفل 3. تقارير تربوية (حسب الحاجة) 4. تقارير طبية
المخرجات	كتاب موجه للإدارة العامة لشؤون الأسرة ولمؤسسات المجتمع المدني المعنية (أعضاء اللجنة الفنية في شبكات حماية الطفولة).
الإجراءات	1. تلقي بلاغات الأطفال المعرضين للعنف والاستغلال والإهمال وسوء المعاملة وحالات الأطفال المهددين والتحقق من وضعهم من خلال مقابلة الطفل أو التوجه إلى مكان وجوده أينما كان. 2. التحقق من البلاغ: نوع العنف والاستغلال، أعراض العنف والاستغلال، مصدر العنف والاستغلال. 3. مقابلة القائم على رعاية الطفل أو التوجه إلى مكان وجوده والمبادرة للتحقق من وضع الأطفال داخل الأسر الضعيفة والأماكن العامة وأماكن الرعاية. 4. تقييم درجة الخطر إذ يجب تحقيق أهداف خطة التدخل التي صممها مدير/ة الحالة انسجاماً مع منهجية إدارة الحالة المعمول بها في وزارة التنمية الاجتماعية.
الرسوم	لا يوجد
الفترة الزمنية	خلال 24 ساعة - 72 ساعة
الجهة المختصة للاستفسار	الإدارة العامة لشؤون الأسرة / مرشدي حماية الطفولة في المديريات
المؤسسات الشريكة	يوجد قائمة مفصلة بأسماء المؤسسات الشريكة في الجزء الأخير من الدليل

46. إجراءات خدمة تحويل أطفال معنفين إلى مركز حماية (تنمية ورعاية) الطفولة

الجهة المقدمة للخدمة	الإدارة العامة لشؤون الأسرة / مركز حماية الطفولة / رام الله
وصف الخدمة	تقديم الحماية والرعاية الطارئة للأطفال المعرضين للخطر وخطر الانحراف.
الفئة المستهدفة	الاطفال الذكور من عمر 6 سنوات الى 18 سنة
أماكن وفروع تقديم الخدمة	مركز حماية الطفولة / رام الله والبييرة
معايير الدخول	أن يكون الطفل معرض لخطر العنف الأسري أو المجتمعي والطفل المعرض لخطر الانحراف وفاقدي الرعاية الأسرية حسب توصية مرشد/ة حماية الطفولة في مديرية التنمية الاجتماعية.
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	يستقبل مركز حماية الطفولة (تنمية ورعاية الطفل) الأطفال ويقدم الرعاية لهم أثناء تواجدهم في دار الرعاية، بعد جمع المعلومات المطلوبة عن طريق تعبئة البيانات اللازمة واستكمال التحليل واستيفاء الوثائق المطلوبة.
الوثائق المطلوبة	<ol style="list-style-type: none"> 1. شهادة ميلاد الطفل 2. التقرير الاجتماعي عن أسرة الطفل 3. صور هويات الأب والأم 4. تقرير طبي 5. الملف التعليمي للطفل <p>النماذج:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. نموذج تقرير مرشد حماية الطفولة 2. نموذج مؤتمر حالة 3. نموذج تحويل للشركاء 4. خطة عمل وتوصيات مرشد حماية الطفولة 5. نموذج استقبال طفل في مركز الحماية 6. نموذج خطة العمل للطفل 7. نموذج الأنشطة والتطورات 8. نموذج سير العمل اليومي مع الطفل 9. نموذج تقييم الخطة 10. نموذج إعادة دمج وتسليم الطفل
المخرجات	طفل مُودع في مركز حماية الطفولة من أجل الحماية والرعاية الطارئة
الإجراءات	<ol style="list-style-type: none"> 1. تحويل الطفل من الشركاء الى مرشد حماية الطفولة الذي بدوره يقوم بالتدخل مع الطفل والأسرة 2. إعداد تقرير مرشد /ة / مدير /ة إدارة الحالة لحماية الطفولة متضمن تدابير الحماية وخطة العمل 3. إعداد التوصيات الخاصة بحماية ورعاية وتأهيل الطفل (بناء على مؤتمر حالة أو توصية مباشرة من مرشد /ة / مدير /ة إدارة الحالة لحماية الطفولة). 4. إعداد مراسلة من مدير المديرية إلى إدارة المركز لتحويل الطفل ويقدم نسخة إلى الإدارة العامة لشؤون الأسرة بالوزارة. 5. استقبال الطفل في المركز وتعريفه على حقوقه وواجباته 6. تقديم خدمات الحماية والعناية والتأهيل للطفل بناء على احتياجاته وبالشراكة والتواصل مع مرشد /ة / مدير /ة إدارة الحالة لحماية الطفولة المحول للحالة.

الإجراءات

7. متابعة مرشد /ة / مدير /ة إدارة الحالة لحماية الطفولة لأسرة الطفل خلال تواجده بالمركز لفحص إمكانية إعادة دمج وتهيئة الظروف المناسبة.	الإجراءات		
8. في حال الاحتياج لعقد مؤتمر حالة يتم دعوة الأعضاء ذات العلاقة بملف وحالة الطفل لاتخاذ قرار بإعادة دمج في الأسرة بعد تقييم خطة التدخل والتطورات على حالة الطفل أو أخذ قرار بإبقائه في المركز.			
9. في حال تم دمج الطفل يتم متابعة الطفل في أسرته من خلال الزيارات ومن خلال تقارير الشركاء في شبكة حماية الطفولة الذين يتواصل معهم الطفل حسب قرار مؤتمر الحالة.			
الرسم	لا يوجد	المبلغ	مجانا
الفترة الزمنية	6 شهور قابلة للتمديد لمدة عام		
الجهة المختصة للاستفسار	الإدارة العامة للرعاية الاجتماعية (مرشد /ة / مدير /ة إدارة الحالة لحماية الطفولة المحول للطفل / مركز حماية الطفولة) / الإدارة العامة لشؤون الأسرة		
المؤسسات الشريكة	يوجد قائمة مفصلة بأسماء المؤسسات الشريكة في الجزء الأخير من الدليل		

47. إجراءات خدمة التوعية والإرشاد

الجهة المقدمة للخدمة	وحدة التوعية والإرشاد
وصف الخدمة	تقديم خدمة وقائية، توعوية، إرشادية، تثقيفية، توجيهية مساندة، الدعم النفسي والاجتماعي، مناصرة الحقوق
الفئة المستهدفة	الفئات الضعيفة والمهمشة
أماكن وفروع تقديم الخدمة	جميع المديرية في محافظات الوطن
معايير الدخول	وقائية، توعوية، إرشادية، تثقيفية، توجيهية مساندة، الدعم النفسي والاجتماعي، مناصرة الحقوق
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	بدون
الوثائق المطلوبة	بدون
المخرجات	وقائية، توعوية، إرشادية، تثقيفية، توجيهية مساندة، الدعم النفسي والاجتماعي، مناصرة الحقوق
الإجراءات	<ol style="list-style-type: none"> 1. رصد الظواهر السلبية السائدة والمستجدة في المجتمع الفلسطيني والتصدي لها 2. وضع السياسات الخاصة والعامة ببرامج التوعية والإرشاد ومكافحة العنف بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة في الوزارة 3. الزيارات الميدانية لكافة المديرية والمراكز لمتابعة وتقييم الجانب الإرشادي والتوعوي 4. المساهمة في رفع مستوى الوعي للفئات الضعيفة والمهمشة في المجتمع من خلال الحملات التوعوية والإرشادية والتثقيفية 5. تمثيل الوزارة في المؤتمرات والندوات والاجتماعات وورش العمل الرسمية الخاصة ببرامج التوجيه والتوعية والإرشاد ومكافحة العنف 6. التنسيق والتشبيك مع الإدارات العامة والميدان في كافة الاعمال ذات العلاقة بالتوعية والإرشاد ومكافحة العنف 7. تعزيز العلاقة مع مؤسسات المجتمع المدني والقطاع الخاص في مجال تقديم خدمات التوعية والإرشاد للفئات المستهدفة من قبل الوزارة 8. تطوير خدمات التوعية والإرشاد ومكافحة العنف للفئات الضعيفة والمهمشة 9. تحديد احتياجات وبرامج الوزارة الخاصة بالعمل الإرشادي والتوعوي ومكافحة العنف 10. تطوير الوعي المجتمعي تجاه المشكلات الاجتماعية 11. التوعية بكيفية التعامل مع المشكلات الاجتماعية والتقليل من أثارها 12. وضع وتصميم سياسات وبرامج التوعية والإرشاد ومكافحة العنف بكافة أشكاله 13. مساندة الإدارات العامة البرامجية والخدماتية ومساعدتها في تحقيق أهدافها



الإجراءات	14. تصميم برامج وحملات التوعية والإرشاد ومكافحة العنف ومتابعة تنفيذها مع الإدارات المختلفة 15. مناصرة المرأة والطفل وترسيخ ثقافة حقوق الإنسان في المجتمع 16. تعزيز الاتجاهات السلوكية الإيجابية ومناهضة الاتجاهات السلوكية السلبية
الرسوم	لا يوجد
الفترة الزمنية	غير محددة
الجهة المختصة للاستفسار	وحدة التوعية والإرشاد
المؤسسات الشريكة	يوجد قائمة مفصلة بأسماء المؤسسات الشريكة في الجزء الأخير من الدليل

48. إجراءات خدمة التوعية والإرشاد عن آفة المخدرات

الجهة المقدمة للخدمة	الرعاية الاجتماعية والتأهيل
وصف الخدمة	تقدم خدمة التوعية والإرشاد، والتحويل عن آفة المخدرات لجميع الفئات العمرية (من شباب وأولياء أمور وطلاب المدارس والجامعات والمراكز الإيوائية والتأهيلية والسجناء والمدمنين ولجميع المستويات الأكاديمية من كلا الجنسين) بالتعاون مع الشركاء في اللجنة الوطنية العليا لمكافحة المخدرات والمؤثرات العقلية.
الفئة المستهدفة	لجميع الفئات العمرية
أماكن وفروع تقديم الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> • مراكز إيوائية وتأهيلية تابعة لوزارة التنمية الاجتماعية، ومراكز الإصلاح والتأهيل، ومدارس، وجامعات. • مركز العلاج بالبدائل / وزارة الصحة
معايير الدخول	للتوعية والإرشاد
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	جميع الفئات العمرية من كلا الجنسين
الوثائق المطلوبة	بدون
المخرجات	ثقافة وتوعية لجميع عن آفة المخدرات
الإجراءات	تقدم خدمة التوعية والإرشاد، والتحويل عن آفة المخدرات لجميع الفئات العمرية (من شباب وأولياء أمور وطلاب المدارس والجامعات والمراكز الإيوائية والتأهيلية والسجناء والمدمنين ولجميع المستويات الأكاديمية من كلا الجنسين) بالتعاون مع الشركاء في اللجنة الوطنية العليا لمكافحة المخدرات والمؤثرات العقلية.
الرسوم	لا يوجد
الفترة الزمنية	غير محددة
الجهة المختصة للاستفسار	دائرة مكافحة المخدرات / الإدارة العامة للرعاية الاجتماعية والتأهيل
المؤسسات الشريكة	يوجد قائمة مفصلة بأسماء المؤسسات الشريكة في الجزء الأخير من الدليل

التنمية والتمكين



49. إجراءات إلحاق وتقديم الخدمة داخل مراكز الشبيبة

الجهة المقدمة للخدمة	الإدارة العامة للرعاية الاجتماعية والتأهيل
وصف الخدمة	إلحاق وتقديم الخدمة داخل مراكز الشبيبة وتشمل منتجات العمل، المهام، والإطار الزمني لتقديم هذه الخدمة.
الفئة المستهدفة	الطلاب المتسربين من المدارس من أبناء الفئات المستهدفة من وزارة التنمية الاجتماعية والمعرضين لخطر الانحراف والمعنفين من أبناء الأسر الفقيرة والمنكشفة والأطفال المتسربين من المدارس من غير أبناء الفئات المستهدفة من وزارة التنمية الاجتماعية والأطفال الذين هم في خلاف مع القانون، على أن يكون الطالب ضمن الفئات العمرية التالية: 1. الذكور والبنات من (15-18) عام 2. يجوز قبول البنات ما بين (18-22) عام من اللواتي لم ينهين مرحلة الثانوية العامة بنجاح ولم يتم قبولهن في مراكز التدريب المهني التابعة لوزارة العمل. 3. يجوز قبول الطالب من (13-15) عام بشرط موافقة مندوب قسم الإرشاد في التربية والتعليم في لجنة القبول.
أماكن وفروع تقديم الخدمة	مراكز تأهيل الشبيبة والفتيات
معايير خدمة التأهيل	1. أن يكون الطالب/ة من الفئة العمرية الموضحة سابقاً في بند الفئة المستهدفة، وفي حالات خاصة يقبل الطالب اقل من 12 سنة أو أكثر من 16 سنة وأن يكون متسرباً من المدرسة. 2. لا يشترط أن يكون قد وصل إلى مرحلة تحصيل علمي معين. 3. أن يكون من أبناء الفئات المستهدفة من وزارة التنمية الاجتماعية كأولوية ثم تعطى فرصة لطلاب آخرين ولديه ظروف اجتماعية صعبة. 4. أن يكون متسرباً من المدرسة ويعاني من مشكلات اجتماعية ومشكلات التكيف الاجتماعي. 5. يسمح باستيعاب الطلاب من ذوي الإعاقات البسيطة التي لا تؤثر على تدريبهم وتأهيلهم بالإضافة إلى الطالب بطيء التعلم. 6. يقبل الطالب الحدث المحول من قبل مراقب السلوك بهدف تأهيله وتدريبه وليس التأهيل فقط مع مراعاة تزويد المركز بالوثائق المطلوبة (قرار النيابة، تقرير اجتماعي من مرشد الطفولة المسؤول عن الحدث، شهادة ميلاد الطالب، هوية ولي أمر الحدث، آخر شهادة مدرسية، صورة شخصية للطالب).
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	تقييم حالة الطالب بعد جمع المعلومات المطلوبة عن طريق تعبئة البيانات اللازمة واستكمال التحليل واستيفاء الوثائق التالية: النماذج المطلوبة (دائرة المراكز): 1. نموذج قبول الطالب (قبول الطالب في المركز من قبل لجنة القبول بعد أن انطبقت عليه شروط القبول في المركز وهذا يعني أن الطالب يستحق تلقي الخدمة). 2. نموذج طلب معيماً+ الوثائق المطلوبة 3. نموذج الاختبار هولاند 4. نموذج تقييم دوري 5. نموذج خطة التدخل الدورية 6. نموذج شهادة 7. نموذج مراسلة ملف الطالب اتفاقية التشغيل
الوثائق المطلوبة	نسخة 1 من الوثائق الآتية: 1. صورة شخصية. 2. تقرير طبي وشهادة خلو من الأمراض السارية والمعدية (يتم بمراسلة بين المركز ومديرية الصحة الأقرب). 3. شهادة آخر صف دراسي مصدقة من المدرسة. 4. صورة عن هوية الطالب أو شهادة ميلاد الطالب في حال كان عمر الطالب أقل من 16 عام وهوية ولي أمره.

المخرجات

1. النماذج المذكورة أعلاه معيماً
2. كتاب قبول أو رفض مسبب
3. علامات ونتائج / تقارير الجلسات (توصيات وملاحظات)
4. توصية المرشد /ة / مدير /ة إدارة الحالة
5. تقارير التقييم والمتابعة / خطة النشاطات اللامنهجية معدلة
6. شهادة موقعة
7. تحديث بيانات النزلاء
8. ملاحظات الإدارة العامة

الإجراءات

1. **توجه المواطن إلى الاستقبال في المديرية / المكتب للتسجيل / طلب المساعدة للتعرف على حاجته وتوجيهه إلى مرشد /ة / مدير /ة إدارة الحالة في المنطقة.**
2. **التقييم الأولي والعمل بحسب خطة التدخل.**
3. **مرشد /ة / مدير /ة إدارة الحالة في المنطقة:**
 - ✓ حصر أسماء الطلاب المتسربين المستفيدين من وزارة التنمية الاجتماعية بالتعاون مع جميع المرشدين الاجتماعيين في المديرية حسب خطة التدخل وتنسيق مع وزارة التربية والتعليم.
 - ✓ يقوم المرشد في المديرية بالتسجيل والمقابلات المبدئية وتزويد إدارة المركز بجميع الوثائق المطلوبة.
 - ✓ يقوم المرشد الاجتماعي / مدير /ة إدارة الحالة في المركز بتسجيل مبدئي لجميع المتسربين من غير المستفيدين من وزارة التنمية الاجتماعية، ثم رفعها للمديرية للمتابعة.
 - ✓ تدعى لجنة القبول للاجتماع بناءً على طلب رئيس اللجنة، وعادة يكون مدير المديرية؛ وذلك للبت بعملية قبول الطلاب.
 - ✓ يقدم المرشد الاجتماعي / مدير /ة إدارة الحالة التقرير الاجتماعي والذي يتضمن الأوراق الثبوتية للطالب وهي (شهادة الميلاد، شهادة آخر صف دراسي، صورة عن هوية الطالب أو ولي أمره، شهادة خلو من الأمراض السارية، فحص اللجنة الطبية، صورة شخصية) خلال انعقاد اللجنة.
 - ✓ استقبال ملف الطالب ثم إجراء مقابلة أولية معه والتعرف عليه ثم يطلب منه الوثائق اللازمة لاستكمال وتحديث ملف إدارة الحالة.
 - ✓ إخبار الطالب بالموافقة المبدئية لقبوله في المركز بناءً على الوثائق وانطباق معايير القبول عليه أو رفضه مع إعطاء المبررات لكل حالة وذلك من قبل اللجنة.
 - ✓ يدون محضر الجلسة ويسجل فيه جميع أسماء الطلاب الذين طرحت أسماءهم، ومكان سكنهم، مع كتابة المبررات للقبول أو الرفض في نفس الجلسة.
 - ✓ يقر في الجلسة منح الطالب المواصلات، كذلك منحه تأمين طبي.
 - ✓ يبلغ الطالب بقبوله أو عدم قبوله بفترة لا تتجاوز الأسبوع من تاريخ انعقاد اللجنة.
 - ✓ إعداد قائمة بأسماء الطلاب، مكان السكن، تاريخ القبول، رفع مواصلات، تقرير طبي، ملاحظات.
 - ✓ لا يحق لمدير المؤسسة فصل أي طالب بدون إبلاغ اللجنة التي أقرت قبوله بحيث يكون قد تم تقديم تقرير عن الطالب وأسباب فصله.
 - ✓ يحق لمدير المركز الدعوة لعقد جلسة قبول للطلاب عند توفر أسماء ترغب بالالتحاق للمركز.
 - ✓ إنهاء المقابلة مع الطالب.
 - ✓ تعبئة الطلب وإرفاق جميع الوثائق معهم.
 - ✓ كتابة كتاب خطي ويوجهه للطالب الذي تم رفضه من قبل اللجنة مبيناً له الأسباب.
 - ✓ إغلاق ملف الطالب الذي تم رفضه.
 - ✓ تبليغ الطالب بقبوله إما شفويًا أو عن طريق التلفون أو كتاب خطي.
4. **اللجنة:**
 - ✓ مناقشة الطلب وقبوله.
5. **مدير المركز:**
 - ✓ تحويل الملف إلى المركز.
 - ✓ استقبال الطلاب في المركز وإلحاقهم ببرامج المركز.
 - ✓ تخرج الطلبة وإغلاق ملف الطالب.



الإجراءات	6. لجنة المركز: ✓ التقييم الدوري للطلاب وهي مكونة من (مدير المركز، المرشد الاجتماعي، المدرب المهني، المعلم الأكاديمي). 7. مرشد التشغيل والمتابعة: ✓ التدريب الميداني للطلاب وذلك من خلال الترتيب المسبق مع أصحاب الورش في سوق العمل. ✓ تشغيل الطلاب بعد التخرج. ✓ المتابعة لمدة 6 شهور بعد التخرج. 8. لجنة القبول في المركز: ✓ مدير المركز: رئيس اللجنة. ✓ الموجه المهني: عضو ✓ المرشد الاجتماعي: عضو ✓ مرشد الطفولة في المديرية: عضو ✓ مرشد من التربية والتعليم: عضو.		
	الرسوم	مجانيًا	مجانيًا
	الفترة الزمنية	خلال أسبوع من انعقاد اللجنة	
	الجهة المختصة للاستفسار	الإدارة العامة للرعاية الاجتماعية والتأهيل (دائرة المراكز الاجتماعية)	
المؤسسات الشريكة	يوجد قائمة مفصلة بأسماء المؤسسات الشريكة في الجزء الأخير من الدليل		

50. إجراءات صرف المواصلات

الجهة المقدمة للخدمة	الإدارة العامة للرعاية الاجتماعية والتأهيل / مراكز تأهيل الشبيبة
وصف الخدمة	تقديم خدمة مساعدة الطلاب في الالتزام والالتحاق بالمراكز من خلال صرف قيمة المواصلات إضافة الى الحوافز الشهرية، وذلك لتعزيز وتحفيز الطلاب للدوام المنتظم في المراكز، خاصة وإن طلاب المراكز من أسر فقيرة مستفيدين من وزارة التنمية الاجتماعية؛ إذ يتعذر على ذويهم تغطية مواصلاتهم ومصاريفهم الشهرية اللازمة للالتحاق.
الفئة المستهدفة	الطلاب في مركز تأهيل الشبيبة أو مركز تأهيل الاشخاص ذوي الإعاقة
أماكن وفروع تقديم الخدمة	المراكز الاجتماعية لتأهيل الشبيبة / الفتيات / مراكز تأهيل الاشخاص ذوي الاعاقة في مديريات محافظات الوطن
معايير الدخول	أن يكون الطالب/ة منتسبًا/ة في مراكز تأهيل الشبيبة ومراكز تدريب الفتيات ومراكز الاعاقة التابعة للوزارة
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	مراجعة سجل حضور الطلاب في مراكز تأهيل الشبيبة التابعة للوزارة بعد جمع المعلومات المطلوبة عن طريق تعبئة البيانات اللازمة واستكمال التحليل واستيفاء الوثائق الآتية: 1. فتح ملف خاص لكل طالب يرصد فيه أيام الدوام الشهرية. 2. يسجل في ملف الطالب أيام الغياب عن المركز بعذر أو بدون عذر. 3. ترصد أيام الحضور والغياب يوميًا من قبل المشرف المهني في المركز. 4. يحرم الطالب من المواصلات والحوافز إذا زادت أيام غيابه بدون مبرر عن 6 أيام في الشهر.

الوثائق المطلوبة	1. يعمل المشرف المهني على اعتماد أيام الدوام لكل طالب من خلال كشف شهري يعد لهذا الخصوص ويرفعه لمدير المركز. 2. يعمل رئيس قسم التنمية الإدارية والمالية على تدقيق الكشوفات وتحديد قيمة المواصلات والحوافز الشهرية لكل طالب. 3. يعمل المركز بالتنسيق مع ذوي الطالب /ة على الاجراءات اللازمة لفتح حساب بنكي باسم كل طالب /ة، وفق الاجراءات المتبعة في البنك، وذلك لتحويل قيمة المواصلات والحوافز لأي استخدام حالي أو مستقبلي.
المخرجات	سجل حضور الطالب
الإجراءات	رئيس قسم الشؤون الإدارية والمالية في المركز: ✓ احتساب المواصلات بناءً على سجل حضور المركز. ✓ استلام كشف الدوام من المشرف المهني، ويقوم بدوره بتجميع المبلغ الكامل. ✓ تسليم القوائم لمدير المركز للمصادقة عليها، ومن ثم ترفع إلى الدائرة المالية في مقر الوزارة للصراف. مدير الدائرة المالية في الوزارة: ✓ يقوم المدير المالي في مقر الوزارة بعد مراجعة الملف من قبل المدقق المالي بمطالبة مالية يصادق عليها الوزير ثم ترفع إلى وزارة المالية. ✓ تبليغ مدراء المراكز باستلام الحوالات المالية في البنك بعد تحويلها من وزارة المالية. اللجنة: ✓ يقوم الموجه (المشرف) المهني في القسم بتدوين لأسماء الحضور والغياب بشكل يومي. ✓ يقوم الموجه (المشرف) المهني في نهاية كل شهر بتفريغ الدوام اليومي على كشف الدوام الشهري. ✓ يقوم مدير المركز بعد استلامه المبلغ بدعوة اللجنة للحضور للبدء بعملية الصرف وتكون اللجنة مكونة من مدير المركز، الموجه (المشرف) المهني، المرشد الاجتماعي، التنمية الإدارية والمالية. ✓ يتابع موظف الشؤون الادارية بالمركز استلام الطلبة لمستحقاتهم
الرسوم	مجانيًا
الفترة الزمنية	شهريًا (خلال يوم بعد استلام المدير للحوالة المالية)
الجهة المختصة للاستفسار	الإدارة العامة للرعاية الاجتماعية والتأهيل (دائرة المراكز الاجتماعية)
المؤسسات الشريكة	يوجد قائمة مفصلة بأسماء المؤسسات الشريكة في الجزء الأخير من الدليل



51. إجراءات إلحاق وتقديم الخدمة في مراكز تأهيل ذوي الإعاقة

الجهة المقدمة للخدمة	الإدارة العامة لذوي الاحتياجات الخاصة
وصف الخدمة	تقديم خدمة الإلحاق إلى مراكز تأهيل الأشخاص ذوي الإعاقة وتقديم الخدمة لهم وتشمل منتجات العمل، المهام، والإطار الزمني لتقديم هذه الخدمة.
الفئة المستهدفة	الأشخاص ذوي الإعاقة من عمر 15-35
أماكن وفروع تقديم الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> مركز الشیخة فاطمة في بيت أمر / الخليل ومركز الشیخ خليفة / في نابلس مديريات محافظات الوطن
معايير الدخول	أن يكون الطالب/ة منتسبًا/ة في مراكز تأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة التابعة للوزارة
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	تقييم لحالة الشخص ذو الإعاقة بعد جمع المعلومات المطلوبة عن طريق تعبئة البيانات اللازمة واستكمال التقييم واستيفاء الوثائق المطلوبة.
الوثائق المطلوبة	<ol style="list-style-type: none"> 1. كتاب رسمي للمؤسسة 2. صورة البطاقة الشخصية وصورة شهادة الميلاد لذوي الإعاقة. 3. صورة فوتوغرافية شخصية. 4. صورة آخر شهادة مدرسية وصور شهادات تدريب مهني سابق إن وجدت. 5. تقرير طبي من اللجنة اللوائية لوزارة الصحة، أو طبيب مختص (شهادة خلو امراض). 6. تقييم قدرات وإمكانات وميول ذوي الإعاقة من جهات أخرى، إن وجد.
المخرجات	<ol style="list-style-type: none"> 1. النماذج معبأة مع الوثائق اللازمة 2. الملف مكتمل يحتوي على المتطلبات الإضافية بناء على التشخيص والتقييم 3. محضر اجتماع 4. رسالة إلى المنتفع 5. خطة تدريبية فردية 6. شهادة تخرج 7. ملف المنتفع محدث
الإجراءات	<ol style="list-style-type: none"> 1. تحويل الحالة عن طريق المؤسسات العاملة في مجال التأهيل للأشخاص ذوي الإعاقة أو بحضور فردي للمركز وتعبئة الاستمارة المبدئية. 2. يحول الشخص إلى القسم المطلوب. 3. يقوم مدير/ة إدارة الحالة بتحديث ملف إدارة الحالات واستكمال الإجراءات. 4. فترة تجربة لمدة شهر يتم بعدها قبول الشخص أو رفضه
الرسوم	مجانيًا
الفترة الزمنية	3 أيام - أسبوع (يعتمد على استجابة المؤسسات وسرعة الرد)
الجهة المختصة للاستفسار	الإدارة العامة للأشخاص ذوي الإعاقة
المؤسسات الشريكة	يوجد قائمة مفصلة بأسماء المؤسسات الشريكة في الجزء الأخير من الدليل

52. إجراءات تقديم خدمة التمكين الاقتصادي

الجهة المقدمة للخدمة	الإدارة العامة لمكافحة الفقر
وصف الخدمة	<p>عملية التمكين الاقتصادي للشباب تأخذ تجليات متنوعة والتي من شأنها أن تساهم في مضاعفة قدرات الشباب على تحقيق ذواتهم ، فهي عملية اجتماعية متعددة الأبعاد والصعد السياسية والاقتصادية والثقافية، وهي عملية تغييرية تستهدف الشباب من أصحاب الأفكار الريادية مهارات لحصولهم على القوة من خلال إكسابهم المعلومات الخاصة ببيئتهم ومجتمعهم، إذ أنها عملية تفاعلية في الخبرات بين الأفراد والمؤسسات، وأيضًا عملية تنموية تركز على وعي الأفراد بقدراتهم وتحثهم على تطويرها ليصبحوا مؤهلين للإلحاق بركب التنمية من أجل صناعات منافسة.</p> <p>الأهداف:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ الهدف الأساسي لبرنامج التمكين الاقتصادي للأسر الفلسطينية الفقيرة هو بالأساس « مكافحة الفقر في الأرض الفلسطينية المحتلة من خلال تمكين اقتصادي للأسر الفقيرة للخروج من حالة الاعتمادية الاقتصادية إلى توفير دخل مستقل ومستقر ومستدام. ✓ تطوير وتحسين الأوضاع المعيشية للأسر الفقيرة والمعدمة في المجتمع وتمكينها من تحقيق الاكتفاء الذاتي. ✓ المساهمة في تنمية الاقتصاد الفلسطيني وخفض نسبة البطالة. ✓ توفير الأمن الاقتصادي للأسر المحتاجة. ✓ دعم وتعزيز دور المرأة في المجتمع.
الفئة المستهدفة	الأسر والأفراد الذين تنطبق عليهم معايير استحقاق وشروط الاستفادة من المشروع
أماكن وفروع تقديم الخدمة	مديريات وزارة التنمية الاجتماعية في جميع محافظات الوطن
معايير الدخول	توافر المعايير المطلوبة وفقا للائحة لتمكين الأسر الفقيرة مكافحة الفقر للوصول إلى حالة الاستقرار.
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	<ol style="list-style-type: none"> 1. أن تكون الأسرة مسجلة على قاعدة بيانات الوزارة أو من الأسر التي تنطبق عليها معايير الفقر من الفئات المستهدفة أو أصحاب أو ذوي الاحتياجات الخاصة. 2. أن يكون عمر المستفيد من 15-59 سنة. 3. ألا يكونوا من طلاب المدارس أو الجامعات، بالإضافة إلى عدم كونهم من ذوي الاحتياجات الخاصة، وألا يكونوا عاملين(منتجين). 4. بالإضافة أيضاً إلى ضرورة توفر كل من الشروط التالية: <ul style="list-style-type: none"> ✓ الرغبة والدافعية لدى الأسرة. ✓ الخبرات والمهارات في إدارة المشروع الإنتاجي. ✓ توفر الموارد البشرية والطبيعية. ✓ توفر الموارد الاجتماعية والاقتصادية. ✓ توفر الموارد الفيزيائية (أماكن وحيز تنفيذ المشروع).
الوثائق المطلوبة	بدون
المخرجات	<ol style="list-style-type: none"> 1. عائلات تكافح الفقر وتحقق الاكتفاء الذاتي 2. إنشاء مشاريع صغيرة لخفض نسبة البطالة

خدمات الشكاوى والتظلمات



<ul style="list-style-type: none"> • توجه المواطن إلى الاستقبال في المديرية / المكتب للتسجيل / طلب المساعدة للتعرف على حاجته وتوجيهه إلى مرشد / م / مدير / إدارة الحالة في المنطقة، بالإضافة إن قيام المرشدة / الاجتماعي / مدير / إدارة الحالة بترشيح بعض الأسر المستهدفة على برنامج المساعدات النقدية بالوزارة التي يمكن لها إدارة مشروع تمكين اقتصادي، ويمكن أن يتم حجب مساعدة الوزارة بعد أشهر من تمكين الأسرة من المشروع وبناءً على تقييم لكل ملف تمكين. • تتمثل آلية برنامج التمكين الاقتصادي من خلال الأطراف الشريكة، ويتمثل دور كل شريك بالآتي: • المؤسسات المجتمعية: ✓ الزيارات الأولية للأسر. ✓ الفرز المبدئي للأسر الفقيرة والقابلة للتمكين. ✓ برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (DEEP) ✓ استلام القوائم من الوزارة والتأكد من القوائم على نظام المعلومات. ✓ توزيع القوائم على المؤسسات. • وزارة التنمية الاجتماعية: ✓ فرز قوائم الأسر المرشحة ضمن المعايير المعتمدة. ✓ تهيئة الأسر ومقابلتهم لعملية التمكين. ✓ دراسة الحالات غير الفقيرة وغير قابلة للتمكين. 	<p>الإجراءات</p>
<p>مجاناً</p>	<p>مجاناً</p>
<p>مجاناً</p>	<p>مجاناً</p>
<p>مجاناً</p>	<p>مجاناً</p>
<p>مجاناً</p>	<p>مجاناً</p>
<p>مجاناً</p>	<p>مجاناً</p>
<p>مجاناً</p>	<p>مجاناً</p>

53. إجراءات خدمة استقبال شكاوى الجمهور المتعلقة بالوزارة وبرامجها

الجهة المقدمة للخدمة	وحدة الشكاوى / وزارة التنمية الاجتماعية
وصف الخدمة	تقديم خدمة استقبال شكاوى الجمهور سواء كانوا مواطنين أو مؤسسات وتسجيلها ومتابعتها والرد على المتقدمين بها خلال مدة زمنية محددة حسب النظام المقر من مجلس الوزراء. تعريفات: ✓ الشكاوى: هي عبارة عن بيان أو رسالة أو تظلم (مستند خطي أو إلكتروني يقدم من المشتكي أو وصيه أو وليه أو وكيله) يقدمه المواطن أو الهيئة أو المؤسسة مكتوباً وموقعاً يتظلمون فيه ويحتجون على الخدمة المقدمة من الوزارة أو إحدى المديريات والمراكز التابعة لها أو يتحدثون عن سلوك أو سوء معاملة من أحد الموظفين التابعين للوزارة ويطالبون في الشكاوى بإحقاق العدل والإنصاف والحصول على الحقوق. ✓ المشتكي: كل شخص طبيعي أو وكيله أو وصيه أو وليه وكل شخص معنوي أو وكيله يتقدم بشكاوى ضد الدائرة الحكومية بشأن إجراءاتها أو تقصيرها أو سلوكها أو أي تصرف خاطئ من قبل أحد موظفيها. ✓ الشكاوى ذات الطابع العام: الشكاوى التي تمس حق عدد من المواطنين.
الفئة المستهدفة	أفراد ومؤسسات المجتمع
أماكن وفروع تقديم الخدمة	وحدة الشكاوى / الوزارة، مديريات التنمية الاجتماعية في محافظات الوطن (صناديق الشكاوى في المديريات)
معايير قبول الشكاوى	وجود شكاوى مقدمة من مواطن / مؤسسة مستوفية الشروط والمتطلبات وفقاً لدليل الشكاوى يسري هذا النظام على كل شكاوى مقدمة من أي متلقي للخدمة أو طالب لها تضرر من قرارات الدائرة الحكومية أو إجراءاتها أو ممارستها أو أفعال الامتناع عن أداء الخدمة.
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	تقييم محتوى الشكاوى بعد جمع المعلومات المطلوبة عن طريق تعبئة البيانات اللازمة واستكمال التحليل واستيفاء الوثائق التالية:
الوثائق المطلوبة	1. الشكاوى إما عبر الفاكس أو عبر الصندوق أو بالتقدم إلى الوحدة أو المديرية أو عبر النظام الحكومي الإلكتروني المحوسب أو البريد الإلكتروني. 2. الوثائق المتعلقة بالشكاوى وأي وثائق ومعرزات تخدم الشكاوى. 3. برنامج حاسوب لحصر ومتابعة الشكاوى.
المخرجات	1. ملف الشكاوى الإلكتروني. 2. رسالة محوسبة أو مكتوبة لجهة الاختصاص 3. تبليغ المشتكي بالرد 4. كتاب للوزير 5. كتاب لمجلس الوزراء 6. شكاوى محوسبة

الإجراءات

1. استقبال الشكاوى والتأكد من أنها تدخل ضمن اختصاصها ومتابعتها من حيث المحتوى وإعلام المشتكي بقبول أو رفض شكواه مع بيان المبررات والأسباب.
2. التحقق من تفاصيل الشكاوى والتأكد من اكتمال الوثائق المرفقة بها.
3. التحقق من المعلومات المقدمة في الشكاوى ومقارنتها بالبرنامج الوطني للحماية الاجتماعية.
4. تسجيل الشكاوى وفقاً لنظام الشكاوى ونظام التصنيف المعمول به.
5. المباشرة بمخاطبة الجهات ذات العلاقة بالوزارة والمديريات للاستفسار وطلب الرد والتعليق على الشكاوى من خلال مراسلة المسؤول المباشر وإعلامه بمضمون الشكاوى.
6. المتابعة والاستفسار في حالة عدم حل الشكاوى أو تكوّن الجهة المخاطبة في الرد، وذلك بمخاطبة نفس الجهة بكتاب استفسار عن وضع الشكاوى.
7. تحضير الردود على الشكاوى وتوثيقها.
8. إبلاغ المشتكي من خلال الرسائل القصيرة SMS وكتابياً بالرد أو الحل الذي تم التوصل إليه بخصوص شكواه.
9. تمنح لرئيس وحدة الشكاوى وإدارة المديرية في المحافظة صلاحية الاطلاع على جميع المراسلات الخاصة بالتعامل مع الشكاوى ومتابعتها والرد عليها.
10. القيام بعمليات توعية للجمهور من حيث: التعريف بوحدة الشكاوى وصلاحياتها وآلية المتابعة وطبيعة الإجراءات المتخذة وتسلسلها، والقضايا التي تنظر فيها وتلك التي تخرج عن الاختصاص.
11. تعريف المشتكي بحقه في الاعتراض والاستئناف، وتعريفه بالجهات التي يمكنه اللجوء إليها في حالة شعوره بعدم عدالة الحل الذي توصلت إليه وحدة الشكاوى.
12. إعداد التقارير ذات الصلة بعمل الوحدة (شهرية، فصلية، سنوية وخاصة) وتقديمها للجهات ذات العلاقة سواء أكان الوزير أو الإدارة العامة للشكاوى في مجلس الوزراء أو أية جهة ذات علاقة.
13. التنسيق مع الإدارة العامة للشكاوى في الأمانة العامة لمجلس الوزراء.
14. التنسيق والتعاون مع وحدات الشكاوى في الوزارات والمؤسسات الحكومية والأهلية.

الرسوم

مجاًناً المبلغ مجاًناً

الفترة الزمنية

خلال شهر من تاريخ تقديم الشكاوى.

الجهة المختصة للاستفسار

وحدة الشكاوى / وزارة التنمية الاجتماعية.

المؤسسات الشريكة

✓ وحدة الشكاوى / مجلس رئاسة الوزراء.



الموارد البشرية



54. إجراءات خدمة متابعة الشكاوى والتظلم

الجهة المقدمة للخدمة	وحدة الشكاوى
وصف الخدمة	تقديم خدمة التظلم: هو إعطاء فرصة أو تنبيه للجهة للتراجع أو تعديل القرار الإداري محل النظر قبل اللجوء إلى القضاء.
الفئة المستهدفة	الأفراد والمؤسسات
أماكن وفروع تقديم الخدمة	وحدة الشكاوى (الجهة المختصة بالمراجعة والتظلم) / الوزارة
معايير الدخول	يجوز لأي شخص أو لآلية سلطة أو مؤسسة رسمية أو أهلية ممن لهم مصلحة في ذلك تقديم اعتراضاتهم
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	<ul style="list-style-type: none"> • تقديم التظلم في قرار قابل للتظلم منه. • تقديم التظلم خلال المدة القانونية. • حتى يكون التظلم منتجاً وقاطعاً للمدة، فإنه يجب أن يفرغ في محرر مكتوب.
الوثائق المطلوبة	أي وثائق ومعززات تخدم المراجعة والتظلم.
المخرجات	<ol style="list-style-type: none"> 1. حوسبة المراجعة والتظلم 2. ملف جاهز 3. رسالة محوسبة لجهة الاختصاص 4. تبليغ المشتكي بالرد 5. كتاب للوزير 6. كتاب لمجلس الوزراء
الإجراءات	تقديم طلب المراجعة والتظلم ودراسته سواء بالقبول أو الرفض. وفي حال القبول يتم العمل عليها والرد على مقدمها في مدة زمنية محددة حسب النظام المقرر من مجلس الوزراء.
الرسوم	مجاًناً
الفترة الزمنية	خلال 60 يوماً من تاريخ تقديم المراجعة والتظلم.
الجهة المختصة للاستفسار	وحدة الشكاوى (الجهة المختصة بالمراجعة والتظلم) / وزارة التنمية الاجتماعية.
المؤسسات الشريكة	✓ الهيئة المستقلة لحقوق الانسان / وزارة التنمية الاجتماعية / الإدارة العامة للشكاوى في مجلس الوزراء

55. إجراءات خدمة تدريب طلاب الجامعات (الخريجين)

الجهة المقدمة للخدمة	الإدارة العامة لتنمية الموارد البشرية / دائرة التدريب
وصف الخدمة	تقديم خدمة تدريب طلاب الكليات والجامعات وتقديم الخدمة لهم وتشمل منتجات العمل، المهام، والإطار الزمني لتقديم هذه الخدمة.
الفئة المستهدفة	طلبة الجامعات والكليات
أماكن وفروع تقديم الخدمة	وحدة الموارد البشرية في الوزارة
معايير الدخول	أن يكون الطالب /ة في فترة التدريب / اكتساب خبرة
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	أن يكون الطالب /ة على مقاعد الدراسة وضمن مساق دراسي
الوثائق المطلوبة	1. كتاب موقع من الجامعة ويتضمن تخصص الطالب ومدة التدريب 2. صورة عن الهوية الشخصية. 3. صورة عن الهوية الجامعية. 4. شهادة خلو أمراض. 5. شهادة عدم محكومية.
المخرجات	شهادة خبرة من الوزارة عن فترة التدريب
الإجراءات	1. توجه الطلاب إلى الاستقبال في المديرية / المكتب للتسجيل / طلب المساعدة للاستعلام عن التدريب مع احضار كتاب رسمي من الجامعة وتسليمه لقسم الموارد البشرية للبدء في التدريب. 2. تعبئة نموذج التدريب من الطالب مباشرةً والموجود في قسم الموارد البشرية والعمل بحسب خطة التدخل. 3. التوقيع على تعهد الالتزام بالمهام الموكلة للطلاب حسب ما ورد في بطاقة الوصف الوظيفي لكل تخصص. 4. تقديم امتحان تقييمي للطلاب. 5. تحويل الكتاب إلى المديرية المعنية المراد التدريب فيها لأخذ الموافقة منها. 6. إعداد كتاب بالموافقة مخاطبة الجامعة أو الكلية وإرساله عبر البريد. 7. بعد الانتهاء من التدريب تقديم الامتحان للمطالب للوقوف على مدى الاستفادة من التدريب. 8. تعبئة نموذج التقييم في نهاية مدة التدريب وإرساله إلى الجامعة أو الكلية بكتاب رسمي ونسخة في ملف التدريب بالإدارة العامة والمديرية.
الرسوم	مجانيًا
الفترة الزمنية	بناءً على طلب الجهة المرسله (الكلية أو الجامعة)
الجهة المختصة للاستفسار	وحدة الموارد البشرية
المؤسسات الشريكة	✓ وزارة التربية والتعليم ✓ الجامعات ✓ المبادرات الشبابية

56. إجراءات خدمة التطوع

الجهة المقدمة للخدمة	الإدارة العامة لتنمية الموارد البشرية / دائرة التدريب
وصف الخدمة	التعليمات والإرشادات المتعلقة بالإجراءات المعيارية التي تتبناها وزارة التنمية الاجتماعية بخصوص استقبال المتطوعين وتقديم الخدمة لهم وتشمل منتجات العمل، المهام، والإطار الزمني لتقديم هذه الخدمة.
الفئة المستهدفة	الحاصلين على الثانوية العامة وخريجين الجامعات والكليات
أماكن وفروع تقديم الخدمة	وحدة الموارد البشرية في الوزارة
معايير الدخول	أن يكون الطالب /ة فوق 18 عام
شروط الحصول على الخدمة (معايير الاستحقاق)	1. ألا يقل عمر مقدم الطلب عن 18 سنة. 2. ألا يكون طالب التطوع محكوم عميه بأية جناية مخلة بالشرف. 3. ألا يعاني من أي أمراض معدية. 4. ألا يتعارض جنس المتطوع مع طبيعة المكان المراد التطوع فيه
الوثائق المطلوبة	1. استدعاء مقدم من طالب الخدمة. 2. صورة عن الهوية الشخصية. 3. شهادة خلو أمراض. 4. شهادة عدم محكومية. 5. شهادات خبرة. 6. شهادات دورات تدريبية إن وجد.
المخرجات	شهادة خبرة من الوزارة عن فترة التطوع
الإجراءات	1. احضار استدعاء مقدم من طالب الخدمة وتسليمه لقسم الموارد البشرية لاستيفاء اللازم للبدء في برنامج التطوع. 2. تعبئة نموذج التطوع من المتطوع نفسه. 3. التوقيع على تعهد الالتزام بالمهام الموكلة للمتطوع حسب ما ورد في بطاقة الوصف الوظيفي لكل تخصص. 4. تحويل الكتاب إلى المديرية المعنية المراد التدريب فيها لأخذ الموافقة منها. 5. إعداد كتاب بالموافقة ومخاطبة مدير المديرية المراد التطوع فيها أو في أحد فروعها وإرساله عبر البريد.
الرسوم	مجانيًا
الفترة الزمنية	أسبوع من تاريخ تقديم الطلب
الجهة المختصة للاستفسار	وحدة الموارد البشرية
المؤسسات الشريكة	✓ وزارة الداخلية ✓ وزارة التنمية الاجتماعية ✓ وزارة التربية والتعليم



ملحق مزودي الخدمة

(القائمة الغير حصرية) ¹

مؤسسات الحماية الاجتماعية في محافظة القدس

بلغ عدد المؤسسات التي تقدم خدمات الحماية الاجتماعية في محافظة القدس 48 مؤسسة، وتتنوع مجالات عملها ما بين الاغاثة والتنمية، وتمكين النساء وتدريبهن، وخدمات الايواء لكبار السن، وتأهيل الاشخاص من ذوي الإعاقة، وتنمية المهارات للأطفال، وخدمات تعليمية وتربوية وإرشاد نفسي واجتماعي، ايضاً خدمات الارشاد والمناصرة القانونية، والتثقيف المجتمعي، وتمكين الاسر الفقيرة ورعاية اليتام، وعلاج مدمني الكحول والمخدرات وغيرها. وتستهدف تلك الخدمات كافة فئات المجتمع تقريباً بالتركيز على الفئات المهمشة.

جدول رقم (3)

توزيع المؤسسات المزودة لخدمات الحماية الاجتماعية في محافظة القدس حسب الصفة القانونية ومجال العمل الرئيسي				
#	مؤسسات القدس	الصفة القانونية	مجال عمل المؤسسة	الفئات المستهدفة
1	جمعية عباد الشمس لحماية الانسان والبيئة	اهلية فلسطينية	تعزيز وتطوير المسلكيات البيئية الايجابية لحماية الانسان والبيئة وتمكين المرأة الفلسطينية اقتصادياً وخلق فرص عمل لها	النساء
2	جمعية الصديق الطيب	اهلية فلسطينية	علاج وتأهيل مدمني الكحول والمخدرات والتوعية	الذكور (مدمني الكحول والمخدرات)
3	جمعية الفتيات المقدسيات	اهلية فلسطينية	تدريب مهني للسيدات	النساء
4	مركز العمل المجتمعي - جامعة القدس	اهلية فلسطينية	العمل المجتمعي \ المناصرة القانونية	كل فئات المجتمع المقدسي
5	جمعية الملجأ الخيري الارثوذكسي العربي للمرضى والمقعدين	اهلية فلسطينية	إيوائي وتأهيل لذوي الاعاقة الشديدة	ذوي الاعاقة الشديدة الحركية
6	جمعية الهناء التنمية وتطوير المرأة	اهلية فلسطينية	توعية وثقافة المرأة وتأهيلها بعمل	المرأة
7	جمعية بوابة القدس الخيرية	اهلية فلسطينية	تقديم التعليم المبكر للأطفال وتنمية مواهبهم وقدراتهم وتقديم مساعدات للأسر الفقيرة	الشباب من الجنسين
8	جمعية إنعاش القرية الخيرية	اهلية فلسطينية	مساعدة الاسر الفقيرة، تقديم خدمات تعليمية، رعاية اليتامى بالروضة والمدرسة، تقديم اجهزة طبية مختلفة	اسر فقيرة
9	جمعية الشروق النسوية الخيرية	اهلية فلسطينية	تمكين نسوي	النساء المعنفات بالمجتمع
10	جمعية اصدقاء دار اليتام الاسلامية	اهلية فلسطينية	ايواء ورعاية اليتيمات	اليتيمات (اطفال) حالات اجتماعية صعبة
11	جمعية بسمة القدس	اهلية فلسطينية	1 ترسيخ التكافل الاجتماعي ومساعدة الفقراء والمحتاجين والأيتام - 2 تقديم دعم وتقوية قدرات النساء والأطفال في مجال الحياة التربوية والاجتماعية	الاسر المحتاجة
12	مدرسة المعهد العربي	اهلية فلسطينية	خدمات اجتماعية وإيوائية	طلاب
13	هيئة التكافل الاجتماعي لبيت المقدس	اهلية فلسطينية	1 مساعدات مالية - 2 خدمات ثقافية تعليمية 3 - خدمات ارشادية نفسية	اسر فقيرة ايتام
14	مركز نسوي بدو للمرأة والطفولة	اهلية فلسطينية	تمكين المرأة والطفل في المجال الاجتماعي والاقتصادي	المرأة
15	جمعية المرآة للإرشاد النفسي والاجتماعي	اهلية فلسطينية	ارشاد نفسي	الطلاب الاهل المعلمين
16	جمعية سلوليمما للدعم النفسي والاجتماعي	اهلية فلسطينية	دعم نفسي اجتماعي	جميع افراد المجتمع
17	مؤسسة الرؤيا الفلسطينية	اهلية فلسطينية	برنامج التعليم برنامج الهوية برنامج التمكين الاقتصادي	اطفال شباب
18	جمعية المكفوفين العربية	اهلية عربية	تأهيل مهني للمكفوفين / تدريب مهني للمكفوفين	المكفوفين
19	جمعية الوكالة الفلسطينية للتنمية	اهلية فلسطينية	مساعدة الاسر الفقيرة والمهمشة وتعليم أكاديمي	الايتام والأسر الفقيرة

توزيع المؤسسات المزودة لخدمات الحماية الاجتماعية في محافظة القدس حسب الصفة القانونية ومجال العمل الرئيسي

#	مؤسسات القدس	الصفة القانونية	مجال عمل المؤسسة	الفئات المستهدفة
20	جمعية الهدى لعلاج وتأهيل المدمنين	اهلية فلسطينية	علاج المدمنين على المخدرات والمورفين	المدمنين على المخدرات والكحول
21	مؤسسة ملتقى بناء المستقبل	اهلية فلسطينية	تطوير وتمكين قدرات، اغائة، تعليمي (مدرسة وروضة)	اطفال , نساء , شباب + طاقم الجمعية
22	مدرسة الايتام الاسلامية الصناعية	حكومية / شبه حكومية	ايواء ورعاية وتعليم الايتام والحالات الاجتماعية	الاطفال الايتام , الحالات الاجتماعية
23	مديرية هيئة شؤون الاسرى والمحررين / القدس	حكومية / شبه حكومية	رعاية اسر الاسرى والأسرى المحررين	الاسرى والمحررين
24	جمعية ومدرسة جيل الامل	اهلية فلسطينية	ايواء ورعاية وتعليم الاطفال الايتام	اطفال ايتام وحالات اجتماعية
25	المديرية العامة للشرطة/مديرية شرطة ضواحي القدس	حكومية / شبه حكومية	توفير الامن والأمان للمواطن في ضواحي القدس	الاسرة كاملة، إحداث / اسرة
26	وزارة شؤون القدس	حكومية / شبه حكومية	العناية والاهتمام بالقضايا الطارئة في محافظة القدس	الحالات الانسانية ذات الاحتياج الخاص
27	اطباء بلا حدود - فرنسا	اهلية دولية	الصحة النفسية	اهالي الشهداء وأهالي الاسرى
27	جمعية مشروع الرعاية / مركز السرايا / القدس	اهلية فلسطينية	رعاية تربية	اناث وذكور
29	سيدة الآلام	اهلية دولية	ايواء المسنين	المسنين
30	جمعية المرأة للتنمية والتمكين	اهلية فلسطينية	تنموي اجتماعي	اناث
31	جمعية بيت الرحمة الاسلامي للمسنين	اهلية فلسطينية	خدمة ورعاية المسنين ايوائ	المسنين
32	جمعية نور العين للمكفوفين وضعاف البصر	اهلية فلسطينية	للمكفوفين وضعاف البصر	المكفوفين
33	لجنة زكاة القدس	حكومية / شبه حكومية	اغائة	الفقراء والأيتام
34	مستشفى جمعية المقاصد الخيرية الاسلامية	اهلية فلسطينية	خدمات طبية	جميع الفئات
35	جمعية سيدات امليسون	اهلية فلسطينية	اجتماعي تربوي تعليمي	اطفال ذكور وإناث
36	جمعية زهرة المدائن لتنمية وتطوير المجتمع	اهلية فلسطينية	مجتمعي ثقافي	جميع افراد الاسرة
37	اتحاد الجمعيات الخيرية / القدس	اهلية فلسطينية	العمل التنموي والاجتماعي وتطوير وتمكين المؤسسات الاهلية	مؤسسات
38	جمعية القدس لرعاية اطفال التوحد	اهلية فلسطينية	تأهيل وتطور اطفال التوحد	اطفال التوحد
39	مركز المرأة للإرشاد القانوني والاجتماعي	اهلية فلسطينية	خدمات قانونية واجتماعية للنساء ضحايا العنف	النساء ضحايا العنف
40	مؤسسة الاميرة بسمة بالقدس	اهلية فلسطينية	خدمات تأهيل وعلاج للأطفال ذوي الاعاقة	الاطفال
41	جمعية تطوع الامل	اهلية فلسطينية	تمكين الاطفال وذوي الاحتياجات الخاصة والأيتام	شبان ذكور وإناث
42	مؤسسة برامج الطفولة والعمل الجماهيري	اهلية فلسطينية	توعية جماهيرية اسرة طفولة	الاسرة
43	مركز نسوي بيت سوريك	اهلية فلسطينية	تمكين النساء اقتصاديا	النساء
44	جمعية نهضة ابو ديس الخيرية	اهلية فلسطينية	خدمات تعليمية , خدمات تمكين - خدمات صحية - ارشاد نفسي وقانوني	اطفال , نساء
45	جمعية اغائة المسلمين البلجيكية	اهلية دولية	تقديم مساعدات اجتماعية وصحية وتعليمية وطاقة	الاسر الفقير + الايتام
46	مديرية عمل محافظة القدس	حكومية / شبه حكومية	تقديم خدمات لأصحاب العمل والعمل	العمال
47	جمعية الرعاية للأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة	اهلية فلسطينية	تأهيل ورعاية الاطفال ذوي الاحتياجات الخاصة , علاج طبيعى ووظيفي	اطفال
48	مديرية صحة محافظة القدس	حكومية / شبه حكومية	خدمات طبية	المجتمع المحلي



مؤسسات الحماية الاجتماعية في محافظة نابلس

حسب الجدول أدناه، المؤسسات المزودة لخدمات الحماية الاجتماعية في محافظة نابلس بلغت 49 مؤسسة، غالبيتها مؤسسات أهلية فلسطينية، تستهدف الأطفال، والنساء والفقراء، وذوي الإعاقة، والمسنين والطلاب ... الخ وتتنوع مجالات عملها من بين التأهيل، والإرشاد، والتمكين، والصحة والتعليم والإغاثة والتنمية.

جدول رقم (4)

توزيع المؤسسات المزودة لخدمات الحماية الاجتماعية في محافظة نابلس حسب الصفة القانونية ومجال العمل الرئيسي				
#	مؤسسات نابلس	الصفة القانونية	مجال العمل الرئيسي	الفئات المستهدفة
1.	جمعية الحركة العالمية للدفاع عن الأطفال	اهلية فلسطينية	تقديم الخدمة القانونية والنفسية والاجتماعية للأطفال	الاطفال الضحايا
2.	مركز تنمية موارد المجتمع	اهلية فلسطينية	خدمة اجتماعية ثقافية صحية لمحافظة نابلس	جميع الفئات
3.	لجنة زكاة نابلس المركزية	حكومية / شبه حكومية	الاسر المحتاجة وكفالات الايتام وخدمات صحية وتعليمية وإنتاجية	الاسر الفقيرة
4.	جمعية الايدي الصغيرة	اهلية فلسطينية	المرأة والطفل ترويا وصحيا	اطفال
5.	جمعية جماعة البر الخيرية	اهلية فلسطينية	القروض الحسنة للطلاب الجامعيين والدراسات العليا	طلاب الجامعات والدراسات العليا
6.	جمعية يازور الخيرية	اهلية فلسطينية	اجتماعي صحي لجميع المحافظة	جميع الفئات
7.	غرفة تجارة وصناعة نابلس	اهلية فلسطينية	تمثيل ورعاية والدفاع عن مصالح القطاع الخاص في محافظة نابلس	النساء والشباب
8.	جمعية المرأة العاملة الفلسطينية للتنمية	اهلية فلسطينية	تمكين المرأة	النساء المعنفات والمهمشات
9.	جمعية الغد المشرق لأطفال التوحد	اهلية فلسطينية	تأهيل اطفال التوحد	اطفال التوحد
10.	جمعية الدفاع عن الاسرة	اهلية فلسطينية	مناهضة العنف الاسري (وقاية رعاية، حماية)	نساء مهددة حياتهم بالخطر
11.	ارسالية محبة	اهلية دولية	رعاية المسنين وايوائهم	مسنات
12.	اللجنة الشعبية لخدمات مخيم عسكر الجديد	م.ت.ف	تقديم خدمات شاملة اغاثية وتنموية لكل الفئات للمخيم	العائلات الفقيرة
13.	جمعية رعاية الطفل الفلسطيني	اهلية فلسطينية	توعوية وثقافية ومساعدات للأسر الفقيرة	الاطفال الايتام
14.	جمعية مدرسة الامهات	اهلية فلسطينية	المرأة والأسرة	الام والطفل
15.	الهيئة المستقلة لحقوق الانسان	حكومية / شبه حكومية	حماية ومتابعة شكاوى المواطنين والتوعية والتثقيف	جميع الفئات
16.	جمعية الاتحاد النسائي العربي	اهلية فلسطينية	رعاية الايتام وذوي الاحتياجات الخاصة والروضة	الذكور والاناث
17.	الجمعية التعاونية الخيرية	اهلية فلسطينية	رفع المستوى المهني للمرأة (النساء)	اناث كل الاعمار
18.	جمعية سند لذوي الاحتياجات الخاصة	اهلية فلسطينية	تأهيل	اطفال
19.	جمعية دار العطاء الخيرية - التنمية	اهلية فلسطينية	اغاثي وتنموي	اسر فقراء
20.	مكتب جمعية الشبان المسيحية / برنامج التأهيل	اهلية فلسطينية	التأهيل النفسي والاجتماعي والمهني للأشخاص ذوي الاعاقة الحركية والاطفال الاسرى المحررين من اسرائيل	الاشخاص ذوي الاعاقة الحركية
21.	جمعية اللجنة الاهلية لمحافظة نابلس	اهلية فلسطينية	تأهيل البيوت وما يرتبط بها من برامج توعوية في محافظة نابلس	جميع المناطق
22.	اللجنة الشعبية لمخيم بلاطة	م.ت.ف	تقديم الخدمات الاجتماعية بشكل عام لجميع ابناء المخيم	جميع ابناء المخيم
23.	جمعية المركز الاجتماعي الخيرية	اهلية فلسطينية	تمكين الفقراء من النساء وكبار السن والأطفال	النساء والأطفال وكبار السن
24.	المعهد الفلسطيني للطفولة	اهلية فلسطينية	رعاية الاطفال	اطفال

توزيع المؤسسات المزودة لخدمات الحماية الاجتماعية في محافظة نابلس حسب الصفة القانونية ومجال العمل الرئيسي

#	مؤسسات نابلس	الصفة القانونية	مجال العمل الرئيسي	الفئات المستهدفة
25.	جمعية المرأة الحديثة الخيرية	اهلية فلسطينية	خدمة مجتمعية وتعليمي	طلاب المدارس
26.	جمعية أنصار الانسان	اهلية فلسطينية	تعليمي اجتماعي نفسي	طلاب مدارس
27.	جمعية بيتا الخيرية	اهلية فلسطينية	خدمة اجتماعية وتعليمية وصحية	الاطفال وطلاب المدارس
28.	جمعية نساء بيتا التنموية	اهلية فلسطينية	دعم اقتصادي ثقافي اجتماعي صحي لكافة افراد المجتمع بالخص المرأة والطفل	النساء
29.	جمعية التضامن الخيرية	اهلية فلسطينية	خيري، تعليمي، طبي	طلاب المدارس
30.	جمعية تيمما للعمل الاجتماعي	اهلية فلسطينية	تنمية وتأهيل الاطفال ذوي الاحتياجات الخاصة وذويهم + الموهوبين	الاطفال والشباب
31.	اللجنة الشعبية لخدمات مخيم عسكر القديم	م.ت.ف	تقديم خدمات اجتماعية وثقافية وتوعوية	ابناء المدارس والجامعات
32.	جمعية اللد الخيرية محافظة نابلس والشمال	اهلية فلسطينية	تقدم خدمات اجتماعية وثقافية وتوعوية وتعليمية	ابناء المخيم
33.	مركز الخدمة المجتمعية	اهلية فلسطينية	تمكين الفئات المهمشة	طلاب المدارس
34.	المركز الفلسطيني للديمقراطية وحل النزاعات	اهلية فلسطينية	تثقيفي ودعم نفسي واجتماعي وقانوني	النساء والأطفال
35.	الاتحاد العام للأشخاص من ذوي الاعاقة	اهلية فلسطينية	الدفاع عن حقوق الاشخاص ذوي الاعاقة / رصد اي انتهاك يقع في متابعة تنفيذ القانون على الاشخاص المعاقين	جميع الاشخاص ذوي الاعاقة والتي اعاقتهم %60
36.	المركز الفلسطيني للإرشاد	اهلية فلسطينية	مركز صحة نفسية واجتماعية "خدمات صحية نفسية واجتماعية"	نساء ورجال اطفال وشبان
37.	جمعية رعاية الطفل وتوجيه الام	اهلية فلسطينية	التدريب المهني والتأهيل للمتسربين من المدارس وغيرها	المتسربين من المدارس والأوضاع الاقتصادية الصعبة وأيضاً للجامعات ويتم تأهيلها للعمل
38.	جمعية رعاية الاطفال ذوي الاحتياجات الخاصة	اهلية فلسطينية	تأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة	ذوي احتياجات خاصة
39.	مركز الدراسات النسوية	اهلية فلسطينية	التمكين الاقتصادي للطالبات، تعزيز حقوق الطفلة، التوعية والإرشاد	المرشدين التربويين
40.	برنامج التأهيل المجتمعي	اهلية فلسطينية	تأهيلية وتحويلية للأشخاص ذوي الاعاقة ومتابعة قانونية لهم	الاشخاص ذوي الاعاقة
41.	جمعية التنمية الوطنية الفلسطينية	اهلية فلسطينية	خدمات اجتماعية وشبابية وتطويرية	طلاب جامعيين ومدارس
42.	منظمة شباب الغد	اهلية دولية	دعم نفسي أكاديمي واجتماعي	اطفال من مخيمات نابلس
43.	اللجنة الشعبية لخدمات مخيم العين	م.ت.ف	يتم تقديم كافة الخدمات في المخيم من النواحي الاجتماعية والاقتصادية والثقافية	جميع الفقراء والمعاقين
44.	جمعية الهلال الاحمر الفلسطيني / نابلس	اهلية فلسطينية	بيت المسنين- مركز الصم- مدرسة التربية الخاصة - قسم العلاج الطبيعي والشلل الدماغي - العيادات الخارجية - مركز فواز القصاص للتأهيل المهني	الاعاقة العقلية
45.	الغاثة الطبية الفلسطينية	اهلية فلسطينية	الرعاية الصحية + التأهيل المجتمعي + الدعم النفسي	جميع الفئات
46.	مركز تأهيل الشبيبة - وزارة التنمية الاجتماعية	حكومية / شبه حكومية	التأهيل الاجتماعي	الطلاب المتسربين
47.	مركز الشيخ خليفة - وزارة التنمية الاجتماعية	حكومية / شبه حكومية	التأهيل المهني لذوي الاشخاص المعاقين والفئات الفقيرة	الاشخاص المعاقين والفئات الفقيرة
48.	مركز تأهيل الفتيات - وزارة التنمية الاجتماعية	حكومية / شبه حكومية	تأهيل اجتماعي، حماية ورعاية، تمكين اقتصادي	طالبات متسربات
49.	مركز الثريا - حاليا مركز حجر صحي للمكفوفين	حكومية / شبه حكومية	رعاية الاشخاص ذوي الاعاقة الشديدة	الاشخاص ذوي الاعاقة الذهنية

مؤسسات الحماية الاجتماعية في محافظة طوباس

مقارنة بالمحافظات الأخرى، وحسب الجدول أدناه، فإن عدد المؤسسات التي تقدم خدمات الحماية الاجتماعية في محافظة طوباس قليلة نسبيًا فقد بلغت 11 مؤسسة، تستهدف الأشخاص ذوي الإعاقة، والنساء والأطفال، والأيتام، والمسنين... الخ، أما مجالات عمل تلك المؤسسات فقد تركزت على تمكين النساء، ورعاية الأيتام، والمسنين، والتثقيف وتأهيل ذوي الإعاقة والرعاية الصحية.

جدول رقم (5)

توزيع المؤسسات المزودة لخدمات الحماية الاجتماعية في محافظة طوباس حسب الصفة القانونية ومجال العمل الرئيسي.				
#	مؤسسات طوباس	الصفة القانونية	مجال العمل الرئيسي	الفئات المستهدفة
1	جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني / مركز تأهيل وتنمية القدرات	اهلية دولية	جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني / طوباس	الأشخاص ذوي الإعاقة
2	الجمعية الخيرية لقرى خط الجدار	اهلية فلسطينية	تنمية وتطوير المستوى الثقافي والاقتصادي والاجتماعي للمرأة	النساء والأطفال
3	جمعية سبيل لرعاية الأيتام	اهلية فلسطينية	رعاية الأيتام حضنة اطفال	الأيتام
4	جمعية المرأة الريفية الخيرية	اهلية فلسطينية	زيادة دخل وتطوير مكاناتها الثقافية والاجتماعية	نساء القرية
5	جمعية وبالوالدين احسانا	اهلية فلسطينية	تقديم خدمات للمسنين وذوي الإعاقة	المسنين
6	الاتحاد الفلسطيني العام للأشخاص ذوي الإعاقة	اهلية فلسطينية	خدمة الأشخاص ذوي الإعاقة	ذوي الإعاقة
7	جمعية عقابا الخيرية	اهلية فلسطينية	ثقافي، اجتماعي، تنموي المرأة والطفل	النساء الاطفال
8	الجمعية المحلية للتأهيل المجتمعي	اهلية فلسطينية	تأهيل الأشخاص ذوي الإعاقة والعمل المجتمعي العام (منشطة ترفيهية وتدريبية)	ذوي الإعاقة
9	مديرية صحة طوباس	حكومية / شبه حكومية	الطب النفسي والدعم النفسي والاجتماعي	جميع الفئات
10	لجان العمل الصحي / مستوصف الشفاء الصحي / طوباس	اهلية فلسطينية	الرعاية الصحية الاولية التنموية	جميع الفئات
11	جمعية طوباس الخيرية	اهلية فلسطينية	برنامج رعاية الطفولة، برنامج تمكين النساء، خدمة قانونية اجتماعية	نساء معدمات



مؤسسات الحماية الاجتماعية في محافظة طولكرم

في محافظة طولكرم، كما يبين الجدول أدناه، تعمل 34 مؤسسة على تقديم خدمات الحماية الاجتماعية، وتتركز مجالات عمل تلك المؤسسات في تأهيل وإسناد ذوي الإعاقة، ورعاية المسنين، والأيتام، وتمكين النساء، أيضا خدمات صحية وتعليمية، وثقافية.... الخ، وقد تعددت الفئات المستهدفة من قبل المؤسسات، كالمسنين، والأطفال ضحايا الاسر المفككة اجتماعيا، والأشخاص ذوي الإعاقة، والفقراء، واسر الشهداء....

جدول رقم (6)

توزيع المؤسسات المزودة لخدمات الحماية الاجتماعية في محافظة طولكرم حسب الصفة القانونية ومجال العمل الرئيسي				
#	مؤسسات طولكرم	الصفة القانونية	مجال عمل المؤسسة	الفئات المستهدفة
1	مركز العودة لرعاية الطفولة والشباب	اهلية فلسطينية	تأهيل الاطفال ذوي الاضطرابات النمائية	اطفال التوحد
2	اللجنة الشعبية لخدمات مخيم نور شمس	م. ت. ف.	خدمة اللاجئين في المخيم	اللاجئين
3	جمعية المرأة العاملة الفلسطينية للتنمية	اهلية فلسطينية	خدمات نفسية قانونية سياسية اقتصادية	نساء + صانعي قرار + احزاب سياسية
4	لجنة زكاة طولكرم المركزية	حكومية / شبه حكومية	اجتماعية طبية صحية تعليمية	الايتام
5	الهلال الاحمر الفلسطيني طولكرم	اهلية فلسطينية	اجتماعية صحية	نساء + اطفال
6	جمعية دار الكوثر لرعاية المسنين وذوي الاحتياجات الخاصة	اهلية فلسطينية	رعاية المسنين وذوي الاحتياجات الخاصة	المسنين
7	جمعية المركز التنموي للمرأة الفلسطينية	اهلية فلسطينية	تمكين المرأة سياسي، اجتماعي، اقتصادي	نساء وأطفال
8	جمعية دار اليتيم العربي	اهلية فلسطينية	رعاية الاطفال الايتام وضحايا التفكك الاسري	اطفال من كلا الجنسين
9	جمعية الشعراوية الخيرية لذوي الاحتياجات الخاصة	اهلية فلسطينية	ذوي الاحتياجات الخاصة	ذوي الاحتياجات الخاصة
10	جمعية حماية الطفولة الخيرية	اهلية فلسطينية	تثقيفي توعوي اجتماعي خيري	الاطفال
11	جمعية نور شمس لتأهيل المعاقين الخيرية	اهلية فلسطينية	تأهيل المعاقين	الاطفال ذوي الاعاقة
12	اللجنة الشعبية لخدمات مخيم طولكرم	م. ت. ف.	خدمة اللاجئين	جميع اللاجئين
13	جمعية الامل لرعاية مرضى الفشل الكلوي الخيرية	اهلية فلسطينية	صحي خيري	الفقراء والمعاقين من مرضى الكلى
14	جمعية اصدقاء مرضى السكري الخيرية	اهلية فلسطينية	صحي توعوي تثقيفي	مرضى السكري النوع الاول
15	جمعية الشبان المسيحية (برنامج التأهيل)	اهلية فلسطينية	تأهيل الاشخاص ذوي الاعاقة الحركية والصدمة النفسية الناتجة عن العنف السياسي	الاشخاص ذوي الاعاقة الحركية وضحايا العنف السياسي
16	جمعية عنبتا النسائية الخيرية	اهلية فلسطينية	اجتماعي خيري تعليمي	الاطفال



توزيع المؤسسات المزودة لخدمات الحماية الاجتماعية في محافظة طولكرم حسب الصفة القانونية ومجال العمل الرئيسي

#	مؤسسات طولكرم	الصفة القانونية	مجال عمل المؤسسة	الفئات المستهدفة
17	جمعية سيدات كفر اللبد الخيرية	اهلية فلسطينية	اجتماعي - خيري - تعليمي	النساء
18	جمعية لجان العمل الاجتماعي	اهلية فلسطينية	صحي اجتماعي خيري	كافة المواطنين
19	جمعية اصدقاء المريض الخيرية	اهلية فلسطينية	خدمات صحية	المرضى كافة الفئات
20	جمعية اغاثة اطفال فلسطين	اهلية دولية	توفير العون الطبي للأطفال	المؤسسات
21	جمعية مكافحة الفقر المدقع الخيرية	اهلية فلسطينية	قضايا / اجتماعي خيري	جميع الفئات
22	جمعية عتيل لرعاية المسنين	اهلية فلسطينية	مساعدة المسن كبار السن والفقراء والمحتاجين	المسنين
23	جمعية المكفوفين الخيرية	اهلية فلسطينية	مكفوفين طولكرم	المكفوفين
24	التجمع الوطني لأسر شهداء فلسطين - طولكرم	اهلية فلسطينية	خدمات نفسية اجتماعية لأسر الشهداء	اسر الشهداء
25	جمعية المركز الثقافي لتنمية الطفل / طولكرم	اهلية فلسطينية	ثقافي / تربوي	اطفال
26	جمعية تأهيل اطفال التوحد وصعوبات التعلم الخيرية	اهلية فلسطينية	خيري، أكاديمي، اجتماعي	اطفال التوحد
27	جمعية الاتحاد النسائي العربي طولكرم	اهلية فلسطينية	تأهيل الاطفال المعاقين ذهنيا درجة متوسطة	المعاقين ذهنيا
27	الاتحاد الفلسطيني العام للأشخاص ذوي الاعاقة	حكومية / شبه حكومية	الضغط والمناصرة لحقوق الاشخاص ذوي الاعاقة	الاشخاص ذوي الاعاقة
29	جمعية بيت الاجداد لرعاية المسنين وذوي الاحتياجات الخاصة	اهلية فلسطينية	رعاية المسنين ذوي الاحتياجات الخاصة	المسن
30	لجنة زكاة عنبتا	حكومية / شبه حكومية	خدمات اجتماعية وخدمات صحية	الفقراء والمحتاجين
31	جمعية قاقون الخيرية	اهلية فلسطينية	خيري، اجتماعي، تعليمي	الصم وصعوبات التعلم
32	الجمعية الخيرية لتأهيل المعاقين / مخيم طولكرم	اهلية فلسطينية	تأهيل المعاقين	المعاقين
33	جمعية الاغاثة الطبية الفلسطينية	اهلية فلسطينية	خدمات صحية	كافة الاعمار من كلا الجنسين
34	مركز تأهيل الشبيبة - وزارة التنمية الاجتماعية	حكومية / شبه حكومية	تأهيل مهني اجتماعي	المستفيدين من وزارة التنمية الاجتماعية من الذكور والإناث والمتسربين والمتسربات من المدارس بشكل عام.



مؤسسات الحماية الاجتماعية في محافظة رام الله

حسب الجدول أدناه، بلغ عدد مؤسسات الحماية الاجتماعية في محافظة رام الله 62 مؤسسة وهو العدد الأكبر من المؤسسات مقارنة ببقية المحافظات / المديرية التي شملها المسح، وبالرغم من أن العدد الأكبر من تلك المؤسسات أهلية فلسطينية، إلا أنه يلاحظ عدد المؤسسات الحكومية / شبه الحكومية مرتفع مقارنة ببقية المحافظات، كذلك هنالك تنوع أكثر في طبيعة المؤسسات من حيث الصفة القانونية، ما بين أهلية فلسطينية، وأهلية عربية، وأهلية دولية، وشركات غير ربحية، وهيئات دينية، أما بالنسبة لمجالات العمل لتلك المؤسسات، فكما هو الحال ببقية المحافظات، فتركزت على رعاية المسنين، والإغاثة، والتنمية، ورعاية الفقراء، وتمكين النساء، وتأهيل ذوي الإعاقة، والخدمات الصحية والتعليمية... الخ، وتطال كافة فئات المجتمع بالتركيز على الفئات المهمشة كما هو مبين في الجدول.

جدول رقم (7)

توزيع المؤسسات المزودة لخدمات الحماية الاجتماعية في محافظة رام الله حسب الصفة القانونية ومجال العمل الرئيسي.				
#	مؤسسات رام الله	الصفة القانونية	مجال عمل المؤسسة	الفئات المستهدفة
1	جمعية الاتحاد النسائي العربي- رام الله	أهلية فلسطينية	رعاية المسنين من الجنسين	المسنين
2	الجمعية الفلسطينية للرعاية والتنمية	أهلية فلسطينية	خدمة ورعاية المعاقين والمسنين والأيتام	ذوي الاحتياجات الخاصة
3	جمعية وفا للتنمية وبناء القدرات	أهلية دولية	تنمية وبناء قدرات	الاسر محدودة الدخل - العاطلين عن العمل
4	جمعية قطر الخيرية	أهلية عربية	رعاية اجتماعية - اغاثة - تنمية	اسر الايتام، الاسر الفقيرة، ذوي الاعاقة
5	جمعية فائض ما لديكم الخيرية	أهلية فلسطينية	توفير حياة كريمة للأسرة المستورة	ايتام، مسنين، ذوي اعاقه
6	مؤسسة الاراضي المقدسة المسيحية المسكونية	أهلية فلسطينية	تقديم الرعاية والخدمات المتنوعة للفئات المهمشة لكبار السن وتقديم الخدمات للسيدات والشباب كذلك	مسنين
7	جمعية سيدات سلواد الخيرية	أهلية فلسطينية	رعاية الطفولة المبكرة والمتوسطة /رعاية وتأهيل ذوي الاحتياجات. تنمية قدرات المرأة الريفيه وتعزيزها وإيجاد فرص عمل مناسبة لها	ذوي الاحتياجات الخاصة
8	جمعية التأهيل المبني على المجتمع المحلي	أهلية فلسطينية	تعزيز الصحة والتعليم، كسب العيش، التمكين، الحماية الاجتماعية	الاشخاص ذوي الاعاقة
9	جمعية تأهيل المعاقين والإرشاد الاسري الخيرية	أهلية فلسطينية	تأهيل ذوي الاعاقة	ذوي الاعاقة
10	بيت افرام للمسنين الطيبة - البطريركية اللاتينية - القدس	هيئات دينية	رعاية كبار السن	كبار السن
11	جمعية الحركة العالمية للدفاع عن الاطفال	أهلية فلسطينية	مساعدات قانونية للأطفال على خلاف مع القانون / دعم اجتماعي ونفسي ومناصرة	الاطفال
12	جمعية العيش بكرامة لكفالة الايتام والمحتاجين	أهلية دولية	كفالة اليتيم	اطفال
13	جمعية المركز العلمي الخيري	أهلية فلسطينية	خيري، علمي، اجتماعي، اغاثي	ايتام
14	جمعية التدخل المبكر للأطفال ذوي الاعاقة الخيرية	أهلية فلسطينية	تقويم خدمات تأهيلية للأطفال ذوي الاعاقة الحركية	الاطفال
15	جمعية اصدقاء الكفيف	أهلية فلسطينية	تعليم الاطفال المكفوفين من الصف الاول حتى العاشر الاساسي	الاطفال المكفوفين
16	مركز العناية الدماغية والنفسية للأطفال (تكوين)	قطاع خاص فلسطيني / ربحي	عناية كاملة للأطفال الذين يعانون من امراض دماغية واضطرابات سلوكية	اطفال
17	الاتحاد الفلسطيني العام للأشخاص ذوي الاعاقة	مؤسسة نقابية	متابعة شؤون اشخاص ذوي الاعاقة	اشخاص ذوي اعاقه



توزيع المؤسسات المزودة لخدمات الحماية الاجتماعية في محافظة رام الله حسب الصفة القانونية ومجال العمل الرئيسي.

#	مؤسسات رام الله	الصفة القانونية	مجال عمل المؤسسة	الفئات المستهدفة
18	جمعية اجاويد الخيرية	اهلية فلسطينية	الاعمال الخيرية	ايتام
19	جمعية اصدقاء جامعة بيرزيت	اهلية فلسطينية	تقديم منح لطلاب جامعة بيرزيت من ذوي الدخل المحدود مواصلات، كوبونات، اعادة كتب	طلاب جامعة بيرزيت من ذوي الدخل المحدود
20	جمعية ياسمين الخيرية لرعاية وتأهيل ذوي الاعاقة	اهلية فلسطينية	رعاية وتأهيل وعلاج الاطفال ذوي الاعاقة وأطفال التوحد	اطفال ذوي الاعاقة وأطفال توحد
21	صندوق النفقة الفلسطيني	حكومية / شبه حكومية	تنفيذ احكام النفقة الصادرة من المحاكم المختصة ومتعددة التنفيذ	النساء، الاطفال، كبار السن، ذوي الاحتياجات الخاصة
22	جمعية اصدقاء المريض الخيرية - مركز خليل ابو ريا	اهلية فلسطينية	تقديم خدمات تأهيلية للمرض من ذوي الاحتياجات الخاصة الحركية من كافة محافظات الوطن	ذوي الاحتياجات الخاصة
23	جمعية المرأة العاملة الفلسطينية للتنمية	اهلية فلسطينية	تقديم الخدمة المادية والنفسية والاجتماعية والتأهيلية لفئة النساء وعائلاتهم / توعية وتدريب وورش عمل للتوثيق والمساواة	النساء، الاطفال
24	جمعية قرة العيون للإغاثة والتكافل	اهلية فلسطينية	إغاثي، تعليمي، ثقافي، مادي / خاص بالطفولة	اطفال ايتام
25	جمعية القلوب الرحيمة	اهلية دولية	كفالة اليتيم	الايتام تحت سن -12
26	مركز النجمة للتأهيل (جمعية ارسالية هيرمهوت للمساعدات	اهلية دولية	تأهيل وتعليم وتدريب الاشخاص ذوي الاعاقة الذهنية	اطفال ذوي اعاقه وأطفال بدون اعاقه
27	وحدة تأهيل مجتمعي/بلدية البيرة	حكومية / شبه حكومية	ذوي الاعاقة - الفقر - الايتام	الاسر الفقيرة
28	مركز بيت الحنان لرعاية المسنين	شركات غير ربحية	لرعاية المسنين	الاناث
29	شركة الرفاه للرعاية الاجتماعية	شركات غير ربحية	رعاية مسنين ومعاقين	مسنين + معاقين
30	بلدية بيتونيا	حكومية / شبه حكومية	مؤسسة خدماتية	كافة الفئات
31	لجنة زكاة رام الله والبيرة المركزية	حكومية / شبه حكومية	جمع وتوزيع الزكاة والصدقات والتبرعات العينية والنقدية ومعالجة الفقر بأساليب واليات موجودة	الفقراء والأيتام
32	جمعية الاتحاد النسائي العربي الفلسطيني	اهلية فلسطينية	ايواء مسنات، علاج صعوبات تعلم، تأهيل مهني	المسنات
33	جمعية اللد الوطنية	اهلية فلسطينية	خدمة اجتماعية، خدماتية، رياضية، ثقافية، كسفية	جميع الفئات
34	جميع عطاء فلسطين الخيرية	اهلية فلسطينية	ثقافية، تنمية، اعاقه	الايتام والأسر الفقيرة
35	جمعية اصدقاء المسن الفلسطيني الخيرية - مخيم الجلزون	اهلية فلسطينية	خدمات نشاطات للمسنين في المخيم والضواحي	المسنين
36	جمعية إنعاش الاسرة	اهلية فلسطينية	حماية اجتماعية للأسرة	اطفال ايتام
37	جمعية الشبان المسيحية القدس- برنامج التأهيل	اهلية فلسطينية	تقديم خدمات الارشاد والدعم النفسي الاجتماعي	ذوي الاعاقه
38	مدرسة الصم الثانوية / الجمعية الخيرية الاسلامية	اهلية فلسطينية	تعليم وتأهيل تربوي	الاعاقه السمعية والنطقية
39	جمعية النهضة النسائية	اهلية فلسطينية	رعاية وتأهيل ذوي الاعاقه الذهنية / مدرسة، خدمات تأهيل السمع والنطق والعلاج الوظيفي والتربية الخاصة	ذوي الاعاقه الذهنية
40	مركز العلاج بالبدائل / وزارة الصحة	حكومية / شبه حكومية	علاج المرضى المدمنين على المواد الأفيونية والمخدرات	مدمن مخدرات



توزيع المؤسسات المزودة لخدمات الحماية الاجتماعية في محافظة رام الله حسب الصفة القانونية ومجال العمل الرئيسي.

#	مؤسسات رام الله	الصفة القانونية	مجال عمل المؤسسة	الفئات المستهدفة
41	جمعية الشابات المسيحية	اهلية فلسطينية	تمكين المرأة اقتصاديا / تمكين الشباب/ المشاركة المدنية - حقوق المرأة	ذكور وإناث
42	جمعية روان لتنمية الطفل / مركز صعوبات التعلم والتشتت والحركة الزائدة	اهلية فلسطينية	تشخيص وعلاج مشاكل صعوبات التعلم، تشخيص وعلاج مشاكل التشتت والحركة الزائدة، تشخيص وعلاج مشكل النطق واللغة	الاطفال المصابون بصعوبات التعلم ذكور وإناث
43	جمعية راسيل الخيرية لرعاية اطفال التوحد وصعوبات التعلم	اهلية فلسطينية	رعاية اطفال التوحد وصعوبات التعلم	ذكور وإناث
44	جمعية رحيم/ اصدقاء متلازمة داون	اهلية فلسطينية	علاج وظيفي علاج نطق	اطفال سندروم
45	الجمعية الفلسطينية للتطوير والتنمية المجتمعية (عطاء)	اهلية فلسطينية	الخدمات الاغاثية التي تخص اليتام والأسرة المستورة	الايتام الاسر المستورة
46	الجمعية الخيرية للصم في محافظة رام الله	اهلية فلسطينية	مساعدة الاسر الفقيرة من الصم	الصم، والأهل
47	مؤسسة سوا	اهلية فلسطينية	مؤسسة تقدم خدمات الدعم والإرشاد النفسي ومناهضة اشكال العنف والإساءة ضد النساء والأطفال	النساء والأطفال
48	المركز الفلسطيني للإرشاد	اهلية فلسطينية	صحة نفسية واجتماعية	جميع الفئات
49	مساعدة العنف ضد الاطفال	اهلية فلسطينية	قانوني، توعوي، ارشاد نفسي	اسر الشهداء والجرحى
50	مجلس الاسكان الفلسطيني	اهلية فلسطينية	قطاع الاسكان -قروض طويلة الاجل ميسرة تأهيل مساكن دعم بنية تحتية	محدودي الدخل
51	وزارة التنمية الاجتماعية	حكومية / شبه حكومية	مساعدات نقدية للأسر الفقيرة وتأمين	الاسر الفقيرة
52	وزارة التنمية الاجتماعية	حكومية / شبه حكومية	تقديم مشاريع تمكين اقتصادي للأسر المستهدفة في الوزارة	الاسر على برنامج CTP
53	وزارة التنمية الاجتماعية / مديرية رام الله	حكومية / شبه حكومية	رعاية وتأهيل الاطفال في خلاف مع القانون	الاطفال الاحداث
54	جمعية نجوم الامل لتمكين النساء ذوات الاعاقة	اهلية فلسطينية	في مجال الاعاقة (النساء والفتيات ذوات الاعاقة)	نساء ذوات اعاقة
55	جامعة بيرزيت	اهلية فلسطينية	التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع	طلبة الجامعة الملتحقين
56	جامعة فلسطين التقنية/خضوري فرع رام الله	حكومية / شبه حكومية	تعليم جامعي	ذكور وإناث
57	مركز العمل التنموي (معا)	اهلية فلسطينية	المساعدات الانسانية والحماية للنشاطات والتجمعات المهمشة - التمكين الاقتصادي والاجتماعي - حماية البيئة وتطوير الموارد الطبيعية والبيئية - التطور الزراعي - الامن الغذائي - البنية التحتية	صغار المزارعين ومربي الحيوانات والتجمعات البدوية مناطق ح الاغوار
58	جمعية الهلال الاحمر الفلسطيني	اهلية فلسطينية	تعليم وتأهيل الصم - خدمات العلاج الطبيعي والوظيفي- السمع والنطق- الارشاد النفسي - التربية الخاصة - التوعية	كافة الفئات
59	مركز وتأهيل ضحايا التعذيب	اهلية دولية	تقديم خدمات العلاج الطبي والنفسي لضحايا التعذيب وعائلاتهم	ضحايا التعذيب وعائلاتهم
60	برنامج المسنين - وزارة التنمية الاجتماعية	حكومية / شبه حكومية	حماية ورعاية كبار السن	كبار السن
61	برنامج حماية الاطفال من العنف - وزارة التنمية الاجتماعية	حكومية / شبه حكومية	حماية ورعاية الاطفال الذين يتعرضون للعنف بكافة اشكاله	الاطفال المعنفين
62	برنامج تمكين الناجيات من العنف - وزارة التنمية الاجتماعية	حكومية / شبه حكومية	حماية النساء المعنفات، تمكين الناجيات من العنف	النساء المعنفات



مؤسسات الحماية الاجتماعية في محافظة الخليل

حسب الجدول أدناه، يعمل في محافظة الخليل 43 مؤسسة في مجالات الحماية الاجتماعية المختلفة، أغلبها مؤسسات أهلية فلسطينية، ومن حيث مجالات العمل فنجد ان النسبة الأكبر من المؤسسات تنشط في مجال الاعاقة المختلفة، والتعليم والصحة ورعاية المسنين والأيتام، ومساعدات للفقراء، والتمكين للنساء، وعليه فان الفئات المستهدفة بشكل اساسي هم الأطفال وذوي الاعاقة، والفقراء، والمسنين، والنساء.

جدول رقم (8)

توزيع المؤسسات المزودة لخدمات الحماية الاجتماعية في محافظة الخليل حسب الصفة القانونية ومجال العمل الرئيسي				
#	مؤسسات الخليل	الصفة القانونية	مجال عمل المؤسسة	الفئات المستهدفة
1	مركز خرما للأطفال للتوحد	شركات غير ربحية	توفير خدمات تأهيلية وتوعوية وإرشادية وعلاجية من اجل المساهمة لدمجهم مع المجتمع المحلي	اطفال ذوي التوحد
2	جمعية الاحسان الخيرية لرعاية وتأهيل الاشخاص ذوي الاعاقة	اهلية فلسطينية	رعاية وتأهيل الاشخاص ذوي الاعاقة \تعلم وتأهيل اطفال التوحد	الاشخاص ذوي الاعاقة لكل الفئات
3	جمعية تنظيم وحماية الاسرة الفلسطينية	اهلية فلسطينية	خدمات صحية انجابية وجنسية	النساء والرجال
4	جمعية الكفيف الخيرية	اهلية فلسطينية	تعليم وتأهيل وراعية وإيواء ذوي الاعاقة البصرية في محافظة الخليل	الاطفال ذوي الاعاقة البصرية
5	ادارة حماية الاسرة والإحداث / أنشطة	حكومية / شبه حكومية	حماية النساء المعنفات وحماية الاحداث وتأهيلهم	جميع النساء
6	الجمعية الخيرية للاسلامية	اهلية فلسطينية	تقديم برامج رعاية متكاملة ذات جودة عالية وشاملة للأيتام	جميع الفئات
7	الاتحاد الفلسطيني العام للأشخاص ذوي الاعاقة	اهلية فلسطينية	متابعة شؤون وقضايا الاعاقة من جميع النواحي	جميع فئات الاعاقة
8	جمعية الشيوخ الخيرية	اهلية فلسطينية	تقديم خدمات مادية وتمويلية للمحتاجين	الاسر المحتاجة
9	جمعية سيدات طحول الخيرية	اهلية فلسطينية	صحية اجتماعية تعليمية	جميع الفئات
10	جمعية العيش بكرامة لكفالة الايتام والمحتاجين	اهلية فلسطينية	كفالة الايتام	اطفال
11	جمعية اكرام المسنين الخيرية	اهلية فلسطينية	تقديم الرعاية والحماية الاجتماعية للمسنين	جميع المسنين
12	مركز بلدية اذنا المجتمعي	حكومية / شبه حكومية	تأهيل للأشخاص ذوي الاعاقة	أطفال كبار، بالغين
13	جمعية القلوب الرحمة	اهلية فلسطينية	كفالات الايتام	اطفال
14	جمعية نهضة بنت الريف الخيرية	اهلية فلسطينية	العمل الخيري للحالات الاجتماعية لكافة الفئات	اطفال
15	جمعية اغائة اطفال فلسطين	اهلية دولية	خدمات طبي	اطفال
16	جمعية الامل للصم والبكم	اهلية فلسطينية	تأهيل وتعليم الاطفال الصم وتقديم علاج نطقي	اطفال صم
17	جمعية دورا الامل الخيرية	اهلية فلسطينية	خدمة العلاج التأهيلي للأطفال ذوي الاعاقة	اطفال وشباب
18	جمعية النادي العالمي للصم	اهلية فلسطينية	تقديم خدمات للصم والبكم	الصم والبكم
19	الجمعية الاسلامية لإغاثة الايتام والمحتاجين	اهلية فلسطينية	كفالات الايتام	الايتام



توزيع المؤسسات المزودة لخدمات الحماية الاجتماعية في محافظة الخليل حسب الصفة القانونية ومجال العمل الرئيسي

#	مؤسسات الخليل	الصفة القانونية	مجال عمل المؤسسة	الفئات المستهدفة
20	جمعية المريض المحتاج الخيرية	اهلية فلسطينية	مساعدة الافراد من الناحية الصحية	جميع الفئات
21	مجمع اسعاد الطفولة	اهلية فلسطينية	خدماتية - مجتمعية - ثقافية	جميع الفئات
22	جمعية بني نعيم الخيرية	اهلية فلسطينية	تقديم خدمات اجتماعية للحالات الفقيرة والمهمشة	اسر فقيرة، ايتام، معاقين
23	جمعية سيدات الخليل الخيرية	اهلية فلسطينية	تقديم خدمة اجتماعية للأسرة	المرأة والطفل
24	جمعية بيت اولاء الخيرية	شركات غير ربحية	تقديم المساعدة للفقراء والمحتاجين وخاصة الاطفال والطلاب	طلاب الثانوية العامة
25	جمعية الرحمة الخيرية للتأهيل	شركات غير ربحية	رعاية الاشخاص ذوي الاعاقة	اشخاص ذوي اعاقة + كبار السن
26	جمعية تنمية المرأة الريفية / نادي نسوي بيت اولاء	شركات غير ربحية	تنمية اجتماعية واقتصادية للمرأة	المرأة
27	جمعية الهلال الاحمر الفلسطيني / مركز تأهيل وتنمية القدرات فرع ترقوميا	شركات غير ربحية	رعاية وتأهيل اشخاص ذوي اعاقة	اطفال ذوي اعاقة
27	جمعية الشبان المسيحية القدس - برنامج التأهيل	اهلية فلسطينية	تأهيل الاشخاص ذوي والأطفال والأسرى المحررين من المعتقلات والمتضررين من العنف السياسي	اشخاص ذوي اعاقة حركية والمصدومين سياسيا
29	جمعية دورا الاسلامية لرعاية الايتام	اهلية فلسطينية	تقديم خدمات للأيتام (شاملة)	اسر الايتام مع اطفالهم
30	جمعية الشبان المسلمين	اهلية فلسطينية	تعليمية - اجتماعية - رياضية	جميع الفئات
31	جمعية بيت امر الخيرية	اهلية فلسطينية	تقديم خدمات تعليمية وصحية لجميع فئات المجتمع	جميع الفئات
32	جمعية بيت امر لرعاية الايتام	اهلية فلسطينية	رعاية وتأهيل الايتام	الايتام
33	جمعية اصدقاء المريض / المستشفى الاهلي	اهلية فلسطينية	صحية وطنية	جميع الفئات
34	جمعية الاغاثة الطبية الفلسطينية	اهلية فلسطينية	المجال الصحي (الطبي) يشمل العلاج من خلال العيادات المتنقلة تثقيف صحي	جميع الفئات
35	جمعية سنابل الخير لذوي الاحتياجات الخاصة	اهلية فلسطينية	رعاية وتأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة	ذوي الاعاقة
-	جمعية سعير الخيرية	اهلية فلسطينية	ثقافي اجتماعي صحي	جميع الفئات
37	لجان العمل الصحي - حلحول	اهلية فلسطينية	الرعاية الصحية الاولية ومشاريع اجتماعية وتنموية	جميع افراد المجتمع
38	الحركة العالمية للدفاع عن الأطفال مكتب الخليل	اهلية فلسطينية	حقوق الاطفال	الاطفال الذين على خلاف مع القانون + الاطفال الضحايا
39	جمعية النشاط النسوي	اهلية فلسطينية	تطوير النساء من ثقافية واجتماعية واقتصادية ومهنية	جميع الفئات
40	جمعية الهلال الاحمر الفلسطيني / الخليل	اهلية فلسطينية	العمل الانساني والاجتماعي والصحي	ذوي الاعاقة
41	مركز حلحول للصحة النفسية المجتمعية للأطفال المراهقين	حكومية / شبه حكومية	تشخيص الاضطرابات النفسية والعقلية للأطفال والمراهقين وعلاجها	اطفال مراهقين
42	مركز تأهيل الشبيبة - وزارة التنمية الاجتماعية	حكومية / شبه حكومية	خدمة التأهيل الاجتماعي والمهني للطلاب المتسربين	طلاب
43	مركز الشیخة فاطمة لتأهيل ذوي الاعاقة - وزارة التنمية الاجتماعية	حكومية / شبه حكومية	خدمات التأهيل المهني للأشخاص ذوي الاعاقة	اشخاص ذوي اعاقة



مؤسسات الحماية الاجتماعية في مديرية يطا

حسب الجدول رقم أدناه، 15 مؤسسة تعمل في منطقة يطا او في حدود مديرية التنمية الاجتماعية في يطا تقدم خدمات الحماية الاجتماعية كالخدمات الصحية، ورعاية وتأهيل الاشخاص من ذوي الإعاقة، ومساندة الاسر الفقيرة، وتعددت الفئات المستهدفة ما بين الأطفال والنساء والشباب، وذوي الاعاقة، والفقراء.

جدول رقم (9)

توزيع المؤسسات المزودة لخدمات الحماية الاجتماعية في مديرية يطا حسب الصفة القانونية ومجال العمل الرئيسي				
#	مؤسسات يطا	الصفة القانونية	مجال عمل المؤسسة	الفئات المستهدفة
1	اللجنة الشعبية لخدمات مخيم الفوار	م. ت. ف.	خدمات البنية التحتية	جميع الفئات
2	مديرية صحة يطا	حكومية / شبة حكومية	الادارة العامة للرعاية الصحية الالوية في فلسطين	جميع الفئات
3	مركز بلدية السموع المجتمعي	حكومية / شبة حكومية	رعاية وتأهيل الاشخاص ذوي الاعاقة من جميع الفئات العمرية	اطفال المركز
4	لجنة زكاة السموع المستقلة	اهلية فلسطينية	مساعدة الاسر المحتاجة	جميع فئات المجتمع
5	مركز نرسان الثقافي	اهلية فلسطينية	بناء قدرات / مشاريع تماسكية / أنشطة توعية وثقيف	الشباب والنساء
6	جمعية عين الشمس لتنمية وتأهيل الاشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة	اهلية فلسطينية	تعليم الصم-- تنمية وتأهيل	الصم والبكم
7	جمعية يطا الخيرية	اهلية فلسطينية	خدمات اجتماعية طبية تعليمية	العائلات والأسر الفقيرة والأيتام
8	بلدية السموع	حكومية / شبة حكومية	الحكم المحلي	ذوي الاعاقة الشديدة
9	مستشفى الشهيد ابو الحسن قاسم / يطا	حكومية / شبة حكومية	طبية صحية	جميع المرضى
10	جمعية التأهيل الاجتماعي	اهلية فلسطينية	تأهيل الاشخاص ذوي الاعاقة	جميع الحالات المحتاجة
11	الجمعية الاسلامية لرعاية الايتام	اهلية فلسطينية	رعاية الايتام من جميع جوانب حياتية اليومية	الايتام
12	جمعية مركز البرامج النسوي	اهلية فلسطينية	تقديم خدمات اجتماعية وإنسانية	اطفال
13	مركز بلدية يطا المجتمعي	اهلية فلسطينية	تأهيل ورعاية الاشخاص ذوي الاعاقة	الاشخاص ذوي الاعاقة والمجتمع
14	جمعية السموع الخيرية (قلعة البساط البلدي)	اهلية فلسطينية	تربوية اجتماعية	الاطفال
15	جمعية الاقصى للمكفوفين الخيرية	اهلية فلسطينية	خدمات للأشخاص ذوي الاعاقة	اسر ذوي اعاقة

