



تعليمات رقم (13) لسنة (2025) بشأن تنظيم عمل
مرشدي ومرشدات الحماية في وزارة التنمية الإجتماعية
(ملفات المرأة والطفولة)

بعد الاطلاع على نظام التحويل الوطني للنساء المعنفات رقم 28 لسنة 2022
ومراكز حماية المرأة المعنفة رقم 9 لسنة 2011
والاطلاع على قانون الطفل الفلسطيني رقم (7) لعام 2004 وتعديلاته
واللائحة التنفيذية لإجراءات الحماية ومنح الحقوق للطفل رقم (16) لسنة 2022
والاطلاع على القرار بقانون رقم (4) لسنة 2016 بشأن حماية الأحداث
وبناءً على مقتضيات المصلحة العامة، والصلاحيات المخولة لنا
ولغايات تنظيم عمل مرشدات حماية المرأة ومرشدي حماية الطفولة في وزارة التنمية الاجتماعية

المادة (1)

القيم الأخلاقية والمهنية

على مرشدات حماية المرأة ومرشدي حماية الطفولة عند تقديم الخدمة الالتزام بالقيم الأخلاقية والمهنية الآتية:

- الحفاظ على الكرامة الإنسانية للمرأة أو الطفل
- المساواة وعدم التمييز لأي سبب كان.
- النزاهة والشفافية والحياد.
- احترام المرأة أو الطفل وعدم إلقاء اللوم عليهم
- عدم إصدار أحكام مسبقة على المرأة أو الطفل.
- الكفاءة والأمانة والمهنية.
- الإفصاح عن تضارب المصالح والمقصود وجود علاقة مصلحة ما بين مقدم الخدمة وولي أمر المنتفعة أو من يمثلها قانوناً تحول دون اتخاذه للإجراء أو القرار المناسب أو تقديم الخدمة بما يتعارض مع معايير المهنية والنزاهة والحياد أو وجود علاقة مصلحة مع الطرف الآخر (المعتدي/ مرتكب العنف) أو علاقة مع محامي المعتدي مثلاً او من يمثله قانوناً، وفي مثل هذه الحالات يتم تحويل الملف لمرشد آخر.
- العدالة والإنصاف.



المادة (2)

الخصوصية والسرية

1. يجب على مرشدات حماية المرأة ومرشدي حماية الطفولة الالتزام بإجراءات السرية والخصوصية المتمثلة بالآتي:

- الحفاظ على جميع المعلومات المتعلقة بالمرأة أو الطفل بشكل آمن وعدم نشرها.
 - مقابلة المرأة أو الطفل في مكان آمن تتوفر فيه الخصوصية والسرية.
2. يجوز لمرشدي الحماية إعطاء معلومات تتعلق بالمرأة أو الطفل في أي من الحالات الآتية:
- للجهات القضائية ولأغراض التقاضي.
 - لأغراض التحويل الى المؤسسات الشريكة.
3. يمنع استخدام الأسماء الصريحة في المراسلات ما بين المديریات والوزارة أو مراكز الحماية أو الشركاء ويتم استخدام الرموز (الحرف الأول من الاسم.....)
4. يمنع وضع نسخة في البريد الالكتروني لمن ليس له علاقة بملفات الحماية.

المادة (3)

التزامات مرشدات حماية المرأة ومرشدي حماية الطفولة

- يمنع منعاً باتاً إغلاق الهواتف النقالة المخصصة للعمل الرسمي أو عدم الرد تحت طائلة المسؤولية.
- الإستجابة لأي بلاغ يفيد بوجود حالة عنف ضد امرأة أو طفل خلال 24 ساعة من تلقي البلاغ.
- تلتزم مرشدات حماية المرأة ومرشدي حماية الطفولة بالحضور إلى مراكز الشرطة عند وصول أي امرأة معنفة أو طفل وذلك خلال أوقات الدوام الرسمي وفي حالات الخطر الشديد الحضور ما بعد أوقات الدوام الرسمي.
- يمنع منعاً باتاً مشاركة أي تعميمات أو تعليمات داخلية أو بريد الكتروني مع جهات خارج الوزارة تحت طائلة المسؤولية.
- الحالات التي تحتاج الى تدخل النيابة العامة يتم تحويلها لنيابة المحافظة وفق الأصول ومن خلال مدير المديرية ولا يتم مخاطبة مكتب النائب العام (العمل في الملفات مع وكلاء نيابة الأسرة و وكلاء نيابة الأحداث وليس مع رؤساء النيابة المتخصصة)
- تلتزم مرشدات حماية المرأة ومرشدي حماية الطفولة عند تحويل الحالات الى مراكز الحماية بتزويد مركز الحماية بالتقرير الاجتماعي وتقرير درجة الخطورة خلال 48 ساعة.



- تلتزم مرشدات حماية المرأة ومرشدي حماية الطفولة بمتابعة الحالات المحولة من خلالهم الى مراكز الحماية بشكل دوري وتنفيذ زيارات منتظمة.
- تلتزم مرشدات حماية المرأة ومرشدي حماية الطفولة بالمراجعة الدورية لخطط التدخل مع الحالات وتدابير الايداع في دور الرعاية.
- تلتزم مرشدات حماية المرأة ومرشدي حماية الطفولة بالتعامل باحترام مع موظفي وطواقم مراكز الحماية والتجاوب معهم ووضعهم بأي تطورات تخص الحالة أو أي مستجدات بالملف من الناحية الاجتماعية أو القانونية.
- تلتزم مرشدات حماية المرأة ومرشدي حماية الطفولة بإبلاغ جهات الاختصاص بالوزارة فوراً بأي تجاوزات أو انتهاكات قد تحصل أثناء تقديم الخدمات للنساء والاطفال.
- تلتزم مرشدات حماية المرأة ومرشدي حماية الطفولة بإعلام الحالات عن طرق تقديم الشكاوى.
- تلتزم مرشدات حماية المرأة و مرشدي حماية الطفولة بالملفات الموكلة لهم والالتزام بخصوصية الملف وعدم مشاركة أي من المعلومات مع مرشد آخر او مرشدة اخرى في نفس الاختصاص يحمل ملفات أخرى للابقاء على حالة الخصوصية لكل قضية وتحديد جهة المسؤولية عن كل قضية.
- تلتزم مرشدات حماية المرأة ومرشدي حماية الطفولة في القوانين الإدارية واللوائح الداخليه الناظمه للعمل في المديریات من حيث التسلسل الوظيفي والإداري.

المادة (4)

احكام ختامية

يلغى كل ما يتعارض مع هذه التعليمات.

المادة (5)

السريان والنفاذ

تسري هذه التعليمات ابتداءً من تاريخ: 2025/ 1 /26

د. سماح حمد

وزيرة التنمية الاجتماعية

