



تعليمات ناظمة للعمل في ملفات حماية المرأة والطفولة

رقم (31) لسنة (2026)

تمهيد وإطار مرجعي:

انطلاقاً من مسؤولية وزارة التنمية الاجتماعية في تنظيم وتطوير منظومة الحماية، وضمان جودة الخدمات المقدمة للنساء والفتيات والأطفال، وحرصاً على توحيد الإجراءات وتعزيز التنسيق المهني والإداري، واستناداً إلى الأنظمة والتعليمات المعمول بها في مجال الحماية؛ تُصدر معالي وزيرة التنمية الاجتماعية التعليمات التالية، ويُعمل بها اعتباراً من تاريخ صدورهما، وعلى جميع الجهات ذات العلاقة الالتزام بما ورد فيها كلٌّ ضمن اختصاصه.

أولاً: المرجعية القانونية والتشريعية:

1. التشريعات الوطنية:

- القانون الأساسي المعدل لسنة 2003: يشكل المرجعية الدستورية، وينص على حماية الحقوق والحريات الأساسية.
- قانون الطفل الفلسطيني رقم (7) لسنة 2004: يحدد حقوق الطفل في الرعاية، والحماية، والتعليم، والصحة.
- قرار بقانون حماية الأحداث رقم (4) لسنة 2016: يركز على حماية الأطفال من الانتهاكات وضمان إعادة تأهيلهم.
- قوانين العمل والصحة العامة والأحوال المدنية: تتقاطع مع حماية المرأة والطفولة من حيث الحقوق الاجتماعية والاقتصادية.

2. اللوائح والأنظمة ذات العلاقة:

- اللائحة التنفيذية لإجراءات الحماية ومنح الحقوق للطفل رقم (16) لسنة 2022: تعد المرجع الأساسي لتطبيق قانون الطفل الفلسطيني رقم (7) لعام 2004 وتعديلاته، حيث تنظم عمل مرشدي حماية الطفولة، وآليات التدخل لحماية الأطفال المعرضين للخطر، ونظام الاسر الحاضنة ولائحة الاسر البديلة، وحقوق الطفل في الرعاية الأكاديمية والنفسية والاجتماعية.
- نظام التحويل الوطني للنساء المعنفات رقم (28) لعام 2022.
- نظام مراكز الحماية للنساء المعنفات رقم (9) لعام 2011.

اعتماد: معالي الوزارة

اعداد: هبة جيبات ، محمد القرم

هبة جيبات



3. المرجعيات الدولية:

- اتفاقية حقوق الطفل (1989): دولة فلسطين طرف فيها، وهي المرجعية الأساسية لحماية حقوق الأطفال.
- اتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة (CEDAW) 1979: التزمت بها دولة فلسطين لتعزيز حقوق النساء والفتيات عام 2014.
- قرار مجلس الأمن 1325 المرأة والأمن والسلام (2000): يركز على حماية النساء في النزاعات المسلحة وضمان مشاركتهن في عمليات السلام.

ثانياً: تكون هذه التعليمات موجهة إلى الجهات ذات العلاقة وهي:

- مرشدات حماية المرأة
- مرشدي/ات حماية الطفولة
- مرشدي/ات الدمج والاعاقة
- مدراء مديريات وزارة التنمية الاجتماعية
- مدراء دوائر الرعاية والحماية الأسرية
- مراكز الحماية والرعاية

ثالثاً: التعليمات المهنية والفنية

1. المرجعية الإدارية والمهنية لمرشدي حماية الطفولة ومرشدات حماية المرأة لمدراء المديريات في المديريات.

2. الالتزام الكامل بتعليمات تحويل حالات العنف الخاصة بالنساء والفتيات والأطفال إلى مراكز الحماية، وبما يشمل ما يلي:

- تزويد مركز الحماية بمعلومات دقيقة ومتكاملة عن المنتفعة/الطفل لحظة التحويل، لا سيما فيما يتعلق بالوضع الصحي والنفسي والاجتماعي، بما يضمن جاهزية المركز لتقديم الخدمة المناسبة.
- إرسال تقرير اجتماعي مفصل حول الحالة خلال مدة أقصاها (24) ساعة من تاريخ إدخالها إلى مركز الحماية.

اعتماد: معالي الوزارة

اعداد: هبة جيبات ، محمد القرم



- مشاركة مركز الحماية بأي تطورات أو مستجدات تطراً على ملف الحالة خلال فترة تواجدها في المركز.
- دعوة مركز الحماية للمشاركة في مؤتمرات الحالة الخاصة بالمنفعة/الطفل، باعتباره شريكاً أساسياً في منظومة الحماية.
- المتابعة الدورية للحالة (للمنتفعين) من خلال الاتصالات والزيارات الميدانية وفق الأصول المهنية المعتمدة.

3. الالتزام بتحويل حالات النساء المعنفات إلى مركز الطوارئ/ أريحا لإجراء التقييم الأولي والتشخيص وتصنيف الحالات، ومنع التحويل المباشر إلى مركز محور أو مركز حماية المرأة – بيتونيا أو البيت الآمن، كون مركز الطوارئ هو المركز المعتمد للاستقبال الأولي. باستثناء الظروف الطارئة مثل (إغلاق الطرق)، انعدام القدرة الاستيعابية لمركز الطوارئ، وفي حالات خطط التدخل طويلة الأمد المتعلقة مثلاً ب (الحوامل) وبعض الحالات بعد التشاور ما بين المديرية والمركز و وحدة المرأة والنوع الاجتماعي.

4. تحويل حالات النساء المعنفات من ذوات الإعاقة الذهنية الشديدة إلى مركز الثريا في نابلس، وفق الإجراءات المعتمدة.

5. إلزام مرشحات الدمج والإعاقة بالتعاون والتنسيق مع مرشدي حماية الطفولة ومرشحات حماية المرأة في جميع حالات العنف الموجهة ضد النساء والفتيات والأطفال ذوي/ات الإعاقة، على أن يشمل ذلك:

- توفير الأدوات المساندة اللازمة،
- تأمين مترجم/ة لغة إشارة عند الحاجة،
- المساهمة في البحث والتنسيق مع المؤسسات المختصة التي تقدم خدمات التأهيل أو الإيواء، وذلك بما يتلاءم مع طبيعة كل حالة ودرجة الإعاقة وخصوصيتها.
- مرافقة الحالات أثناء النقل إلى المراكز أو لتلقي الخدمة الصحية.

رابعاً: التعليمات الإدارية والتنسيقية

1. التأكيد على أهمية معالجة الإشكاليات الميدانية مع الشركاء على مستوى المحافظة نفسها، من خلال إشراك مدير/ة المديرية، بما يسهم في الوصول إلى حلول سريعة وفعالة.

اعتماد: معالي الوزارة

اعداد: هبة جيبات ، محمد القرم



2. توثيق أي تجاوزات أو إشكاليات من قبل الشركاء التي لم يتم حلها على مستوى المديرية، ورفعها إلى معالي الوزارة أصولاً.
3. آلية التعامل مع الحالات المشتركة بين أكثر من محافظة، في حال تواجد حالة العنف في محافظة غير محافظة سكنها:

- يتم التعامل مع الحالة والاستجابة لها بشكل فوري من قبل مرشدة الحماية في المحافظة التي تتواجد فيها الحالة، وفق الإجراءات المعتمدة.
- عند نقل الحالة إلى محافظة سكنها الأصلي:

- ✓ يتم التنسيق والتعاون بين المديريتين المعنيتين من خلال تواصل أفقي مباشر لضمان انتقال سلس واستمرارية تقديم الخدمة دون انقطاع.
- ✓ في حال تعذر انتقال مرشدة الحماية التابعة للحالة (حسب نطاقها السكاني) إلى المحافظة المتواجدة فيها الحالة.

- ✓ يتم التنسيق بين مديري المديريتين بشكل أفقي للاتفاق على تكليف مرشدة الحماية في المحافظة المتواجدة فيها الحالة بمرافقة المنتفعة، وتأمين نقلها بسيارة المديرية إلى أقرب نقطة يتم الاتفاق عليها، بحيث تستلمها سيارة المديرية المستقبلية.

- الحالات المتواجدة في مراكز الحماية خارج نطاق سكن المنتفعة: إذا كان مركز الحماية يقع ضمن نطاق جغرافي لمديرية أخرى غير مديرية سكن المنتفعة ومرشدتها، فإن المديرية الواقعة ضمن نطاقها الجغرافي المركز تتحمل مسؤولية توفير الدعم والمساندة، بما في ذلك تكليف مرشدة لمرافقة الحالة عند الحاجة لتلقي علاج أو خدمة خارج المركز.

4. التشديد على ضرورة الالتزام بالتسلسل الإداري في العمل والتواصل في جميع القضايا.
5. يمنع نقل أو تدوير أو تكليف مرشدي حماية الطفولة ومرشدات حماية المرأة بمهام أخرى دون مصادقة معالي الوزارة المسبقة.

6. تُرسل ملفات الحماية إلى جهة الاختصاص بالوزارة عند الطلب الرسمي فقط، ويُمنع إرسالها أو تداولها مع أي جهة أخرى خارج نطاق الاختصاص، على أن يتم ترميز الملفات بالحروف دون استخدام الاسم الصريح، حفاظاً على مبدأ السرية التامة.

خاتمة: التعليمات اللوجستية والتنظيمية

اعتماد: معالي الوزارة

اعداد: هبة جيبات ، محمد القرم

هبة جيبات



1. يُعد توفير سيارة المديرية والسائق من صلاحيات ومسؤوليات مدير/ة المديرية، ويتم التعامل مع هذا الأمر وفق الأطر والإجراءات الإدارية المعتمدة، ويشمل ذلك:

- توفير السيارة لمرشدي حماية الطفولة ومرشدات حماية المرأة للاستجابة للحالات على مدار (24) ساعة.
- تنفيذ الزيارات الميدانية والمتابعة خلال ساعات الدوام الرسمي.
- وفي حال تعذر توفير السيارة لأي سبب، يقوم مدير/ة المديرية بالتواصل مع مدير الحركة في الوزارة.
- عند طلب توفير سيارة خارج أوقات الدوام، يتم إرسال رسالة عبر الواتساب لمدير دائرة الخدمات بطلب موافقة وزارة المواصلات وذلك لسرعة إنجاز المطلوب.

2. العمل ضمن دوام الطوارئ (تقليص الدوام أو العمل من المنزل) لا يُعد إجازة، ويستوجب الاستجابة لمكالمات العمل ومتابعة المهام المطلوبة وفق طبيعة العمل.

د. سماح حمد

وزيرة التنمية الاجتماعية ووزيرة الاغاثة بالإنابة

إعداد: هبة جيبات ، محمد القرم
مراجعة: أ. باسمه جبارين
هبة جيبات
صدرت في مدينة رام الله، بتاريخ 2026/2/24