جمعية المرأة العاملة الفلسطينية للتنمية

ورقة سياسات حول

العنف المبني على النوع الاجتماعي والاستجابة له في نظام التحويل الوطني

كانون أول 2021

ورقة سياسات حول:

العنف المبني على النوع الاجتماعي والاستجابة له في نظام التحويل الوطني

كانون أول 2021

منشورات جمعية المرأة العاملة الفلسطينية للتنمية

الموقع الالكتروني: www.pwwsd.org

البريد الالكتروني: pwwsd@pwwsd.org

إعداد الباحث:

لميه عابد جبارين–الشلالده

مراجعة واشراف جمعية المرأة العاملة الفلسطينية للتنمية

حقوق الطبع محفوظة © جمعية المرأة العاملة الفلسطينية للتنمية 2021

تم تمويل هذه المادة بالكامل من قبل صندوق الأمم المتحدة للسكان

ولا تعبر الآراء الواردة هنا بالضرورة عن المؤسسات الممولة

United Nations Population Fund

الملخص التنفيذي:

يتزامن اعداد هذه الورقة مع مسار مراجعة وتعديل نظام التحويل الوطني، والتي يتم تنظيمه من قبل وزارة شؤون المرأة بالعمل مع الفريق الوطني المصغر، حيث تم الانتهاء من المسودة الأولى، وهي بطور المراجعة والتدقيق من قبل المؤسسات الرسمية وغير الرسمية.

استنادا لأحكام القانون الأساسي المعدل لسنة 2003، ولا سيما المادة (70) منه، ولأحكام قانون الشؤون الاجتماعية رقم(16)لسنة 1954م ولا سيما المادة(4) منه، وبعد الاطلاع على نظام مراكز حماية المرأة المعنفة رقم(9) لسنة 2011، وعلى قرار مجلس الوزراء رقم(01/79/13/م.و/س.ف)لعام 2011م،بشأن المصادقة على الخطة الإستراتيجية لمناهضة العنف ضد النساء، وتنسيب وزير شؤون المرأة ووزير الشؤون الاجتماعية وبناء على ما أقره مجلس الوزراء في جلسته المنعقدة في مدينة رام الله بتاريخ 2013/12/10م، وبناء على مقتضيات المصلحة العامة، اتخذ مجلس الوزراء قرار رقم(18) لسنة 2013 م بشان نظام التحويل الوطني للنساء المعنفات

يهدف هذا النظام إلى إرساء القواعد التي تشكل بمجموعها ميثاقاً وطنياً للتعامل مع المنتفعات وهي: 1. تحقيق الحماية والرعاية للمرأة في القطاعات الصحية والاجتماعية والقضائية. 2. إرساء قواعد وأسس تحكم وتوضح الإطار الموجه الملزم للعلاقة المهنية مع المنتفعات. 3. تشكيل مرجعية وحكم للمشكلات الأدبية والأخلاقية والمهنية وتبيان الحقوق والواجبات لمقدم الخدمة وللمرأة المعنفة. [1]

سبق صدور هذا النظام، قراراً من مجلس الوزراء رقم"9" لسنة أي عام؟، نظام مراكز حماية المرأة المعنفة، هدف إلى حماية المرأة المعنفة وتأهيلها عبر ما يلي:

حماية ورعاية المنتفعة وأطفالها، وتعزيز ثقتها بذاتها وتطوير قدراتها ومهاراتها، من خلال تقديم خدمات متكاملة إجتماعية وصحية وقانونية ونفسية وتربوية وتأهيلية.2- تأهيل المنتفعة وإعادة الإستقرار النفسي لها بشكل يتناسب مع قدراتها وإمكانياتها. 3- تقوية ودعم العلاقة بين المنتفعة والأسرة، وتمتين العلاقات الأسرية المبنية على احترام حقوق الأفراد فيها.4- العمل على إعادة دمج المنتفعة في المجتمع، بصورة تضمن لها الحماية.5- اتخاذ جميع الإجراءات لتمكين المنتفعة وتعزيز استقلالها الاجتماعي والاقتصادي لضمان حياة كريمة لها.
بالرغم من أن النظام بعنوانه وهدفه ينص على حماية النساء وأطفالهن من العنف المبني على النوع الاجتماعي، إلا أن المادة"29" من النظام استثنت مجموعة من الفئات ضحايا العنف من الحماية، وحدت من وصولهن لتلقي خدمات الحماية في مراكز الإيواء، حتى ولو كن في حالة خطر يهدد حياتهن، منهن النساء اللاتي ارتكبن جرائم وينفذن أحكاما قضائية، والنساء ذوات الاعاقات الجسدية والعقلية، وقضايا تعاطي المخدرات، النساء المتهمات بالدعارة، النساء والفتيات المصابات بأمراض معدية، النساء اللواتي يشكلن تهديدا لنساء اخريات، والفتيات اللواتي تقل أعمارهن عن 18 عام.
[2]عملت ورقة السياسات هذه على وصف وتحليل مدى تطبيق نظام التحويل الوطني بصفته الآلية الرسمية لدعم ضحايا العنف القائم على النوع الاجتماعي، كما عملت على إجراء مقابلات ميدانية ومجموعة بؤرية مع مؤسسات تعمل في مجالات العنف المبني على النوع الاجتماعي، وتقديم الخدمات

[1] http://muqtafi.birzeit.edu/pg/getleg.asp?id=16570
[2] http://muqtafi.birzeit.edu/pg/getleg.asp?id=16309

للنساء والفتيات المعنفات وخدمات الحماية من الخطر الشديد، لفحص وجهات نظر هذه المؤسسات تجاه الخدمات وبروتوكولات التحويل التي ينص عليها نظام التحويل الوطني.
تسلط ورقة السياسات هذه الضوء على ثلاثة محاور، هي: نظام التحويل والثغرات الموجودة فيه، وكذلك العلاقة ما بين الشركاء في نظام التحويل والمؤسسات العاملة في مجال العنف والنوع الاجتماعي، والخدمات المقدمة من هذه المؤسسات وتقييم الخدمات.

تهدف ورقة السياسات الى تعزيز وصول النساء والفتيات إلى سبل الحماية الواجبة من خلال الاستجابة للعنف القائم على النوع الاجتماعي، واجراء تقييم موضوعي للوقوف على ابرز القضايا ذات الأولوية القصوى فيما يتعلق باحتياجات المساواة بين الجنسين والعنف القائم على النوع الاجتماعي، لفحص مدى فعالية نظام التحويل الوطني، وتقدَم ورقة السياسات عدة سياسات مقترحة تفصيلية خاصة بكل محور من المحاور آنفة الذكر، وبنيت هذه التوصيات على المقابلات والمجموعة البؤرية التي تم عقدها لعدة مؤسسات تعمل في مجال العنف والنوع الاجتماعي جرى إدماجها مع التوصيات التي نتجت عن دراسة الباحثة. ومن أهمها:

- العمل على تعديل القوانين الوطنية ذات العلاقة، مثل قانون العقوبات وقانون الأحوال الشخصية وقانون العمل والإسراع في إقرار وتعديل القوانين التي من شأنها مناهضة كافة أشكال العنف ضد النساء بشكل عام بأسرع وقت ممكن، مثل قانون حماية الاسرة من العنف وقانون الجرائم الإلكترونية.
- موائمة النظام الوطني مع الاتفاقيات الدولية والقانون الأساسي الفلسطيني المعدل (الحماية الواجبة لجميع الفئات)، ضرورة نشر وتعميم توصيات اللجنة المعنية بالقضاء على التمييز ضد المرأة، للعمل على تطبيقها وتضمينها ضمن برامج العمل للمؤسسات الرسمية وغير الرسمية
- وضع نظام لمتابعة وتقييم إجراءات الحماية من العنف الواقع على النساء، سواء من قبل المؤسسات الرسمية المقدمة للخدمات أو المؤسسات الأهلية، وبما يتضمن أيضاً برنامج لبناء قدرات المؤسسات وكوادرها لإنجاح مهمتها، واعتماد منهجيات رصد وتوثيق موحدة لحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي.
- اعتماد منهجية رصد وتوثيق للبيانات، ومشاركتها بطرق آمنة تحفظ السرية وخصوصية المعلومات.
- ادماج النظام ومأسسته في الخطط الاستراتيجية للقطاعات بحيث يتم تخصيص الموارد والميزانيات اللازمة للتدخلات، وتضمينه ضمن نظام المتابعة والتقييم للتدخلات واثارها على حياة المنتفعات "كل حالة يتم تحويلها إلى جهة أخرى".
- توسيع المعرفة حول نظام التحويل الوطني في صفوف مقدمي الخدمات في المحافظات المختلفة حيث اثبتت التجربة العملية بان هناك نقص بالمعرفة حول نظام التحويل الوطني لدى مقدمي الخدمات وتحديدا في مرحلة الاستجابة الاولية في المحافظات المختلفة، وتفاوت في المعرفة والمهارة المتعلقة بدور المستجيب الأول.
- توفير الكوادر المؤهلة والعمل على تدريب كوادر المؤسسات الشريكة للتعامل مع النساء الناجيات من العنف من جميع الفئات وتحديدا التعامل مع النساء ذوات الاعاقة.

- الالتزام بتقدير نماذج الخطورة المعتمدة لدى القطاعات الشريكة
- موائمة نظام مراكز الحماية والأنظمة الفرعية مع نظام التحويل الوطني المعدل.
- إقرار دليل إجراءات موحد للمتابعة والتقييم، لمسار التحويل الآمن (اليات التدخل مع القضايا)
- الزيارات الميدانية للجامعات والمدارس والمناطق النائية، عبر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وسائل الاعلام المرئي والمسموعة، مع الاخذ بعين الاعتبار احتياجات النساء والفتيات من ذوات الإعاقة.
- العمل على تحسين توجهات ومعتقدات مقدمي الخدمات والعاملين في القطاعات ذات العلاقة تجاه الناجيات من العنف، اجراء التقييم المستمر ذات طابع شمولي لجودة الخدمات المقدمة، حيث يتم العمل على مستويين المستوى الأول من قبل المؤسسة نفسها، والثاني هو المستوى الوطني من خلال اجراء تقييم منهجي ودوري تتولى مسؤولية ادارته وزارة شؤون المرأة.
- توفير عيادات صحية قانونية اجتماعية متنقلة تصل إلى المناطق المهمشة بناء على خطة مدروسة، تتشارك فيها القطاعات الشريكة وبالتعاون مع المجالس القروية والمحلية. توسيع دائرة الخدمات في المناطق النائية والمهمشة والمناطق المصنفة ج.
- التأكيد على نظم المتابعة والتقييم، سواء على مستوى تطبيق السياسة او على مستوى متابعة المعنفات وخطة التدخل المستقبلية.
- إجراء عمليات تقييم مستمرة لمدى استخدام بروتوكولات النظام، أدوات متنوعة للتقييم مثل التقارير والمشاهدة والاستبيانات والمقابلات.
- تفعيل المرصد ومخاطبة المؤسسات لإرسال البيانات الموثقة بطرق تضمن السرية وخصوصية المعلومات، ووضع آلية لاستخراج المؤشرات من البيانات المرصودة بشكل دوري تعدّل وفقه اجراءات الحماية.
- مأسسة بناء القدرات الطواقم العاملة ضمن منظومة الحماية وتدريبهم على أخلاقيات التعامل مع ضحايا العنف، وفق منهج حقوق الانسان، وبناء قاعدة بيانات خاصة بمقدمي الخدمات بكافة التدريبات التي تلقوها وتحديد احتياجات التدريب الجديدة.
- توفير الحماية النفسية والاجتماعية لمقدمي الخدمات، وتنظيم برامج رعاية نفسية.
- مخاطبة وزارة التنمية الاجتماعية رسميا من قبل وزارة شؤون المرأة والفريق الوطني المصغر كجهة مكلفة بمتابعة تطبيق نظام التحويل لتطالب بزيادة الكوادر ومرشدات الحماية لضمان توفير خدمات شاملة وعلى مدار الساعة، لتعزيز الشراكة مع المؤسسات مقدمة الخدمات بما فيها المؤسسات المتخصصة بالعمل مع النساء والفتيات ذوات الإعاقة، توقيع مذكرات تفاهم ما بين القطاعات الشريكة الرئيسية ومؤسسات المجتمع المدني لضمان شمولية وجودة الخدمات.

مقدمة:

أظهرت بيانات مسح العنف العام في المجتمع الفلسطيني 2019 أن العنف بشكل عام قد انخفض من37.0 %الى 27.2% بنسبة انخفاض بلغت 9.8% بالمقارنة مع عام 2011، وهذا الانخفاض يعود إلى الجهود الكبيرة التي بذلت ما بين الشركاء الحكوميين ومؤسسات المجتمع المدني خاصة المؤسسات النسوية. وحيث أن هذا الانخفاض يعد مؤشراً إيجابياً نحو الطريق إلى القضاء على العنف ضد المرأة، إلا أنه يجب أن نعترف أن هذه النسبة تعد من النسب المرتفعة جدا مقارنة بالمستوى العالمي و المستوى الإقليمي العربي.[3]

يأخذ العنف الموجه ضد النساء أشكالاً متعددة؛ وأكثرها انتشارا ضد المرأة في المجتمع الفلسطيني هو العنف النفسي بنسبة بلغت 57%،منها 52% في الضفة الغربية و64% في قطاع غزة ، يليه العنف الاقتصادي؛36.2% ومن ثم العنف الاجتماعي 27.6 %، ومن ثم العنف الجسدي؛ 17.4% وأخيرا العنف الجنسي؛ 6.9%، وهذه الأرقام تشير صراحة إلى أن هناك حالة من التمييز ضد المرأة في القضايا الاقتصادية والاجتماعية التي تتمثل بحرية العمل والتحكم في الدخل والسيطرة على المقدرات والأموال[4].

العنف النفسي هو شكل من أشكال العنف،[5].

وحيث أن وجود النساء عموماً وغالباً في مواقع هشة وضعيفة تجبرهنّ في غالبية الأحيان على السكوت عما يقع عليهنّ من عنف، إما خوفاً من المعتدي/ة، أو خوفاً من فقدان السكن والمعيل، إضافة إلى الخوف من الإدانة الاجتماعية ووصمة العار والنبذ التي قد تطالها، وأحياناً لومها واتهامها بكونها المسبب في العنف الممارس عليها، في ظلّ ضعف أطر الحماية الاجتماعية الرسمية، ومحدودية المعلومات وضعف الثقة بفاعلية هذا الأطر[6] تبيّن أن أكثر أسلوب تتبعه النساء في مواجهة العنف هو السكوت عنه وعدم الإفصاح لأي أحد أو جهة بذلك حيث بلغت النسبة60.6% خلال عام 2019 مقارنة مع 65.3% للعام 2011، مما يشكل ضغطا نفسيا كبيرا على المرأة للحفاظ على بيت الأسرة من أي تفكك او انهيار وخاصة ان المرأة تتحمل كامل المسؤولية في مجتمعنا.

علماً بأنّ قرار مجلس الوزراء رقم (16/10/18/م.و/ر.ج) لعام 2013م بشأن نظام التحويل الوطني للنساء المعنفات أرسى القواعد التي تشكل مرجعية محلية قانونية للتعامل مع المعنفات لتحقيق الحماية والرعاية للمرأة في القطاعات الصحية والاجتماعية والقضائية، بما يشكل الإطار الموجه والملزم

---

[3] أبو عواد، نداء. 2016.إعادة اندماج النساء الناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي: جوهر عملية مناهضة العنف ضد المرأة في المجتمع الفلسطيني. (جامعة بيرزيت: معهد دراسات المرأة). ص: 21.

[4] 2019. الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني2011،

[5] نفس المصدر السابق للمزيد انظر التعريف وهو يتمثل بسلوك نفسي أو المعاملة السيئة للإنسان والاستهتار والازدراء به. ويمارس باستخدام التوبيخ والشتائم، والكلام، والحرمان من إظهار العواطف قولاً وفعلاً والتلقيب بأسماء وألقاب تحقير، والإكراه للقيام بعمل معني ضد الرغبة، والطرد من البيت، أو الحبس داخل البيت، والترهيب، والتهديد الدائم، والإكراه. يستخدم العنف النفيس بهدف إثارة القلق والخوف في الشخص، والمس بالآخرين نفسيا والحط من قيمة الشخص كمثال الزوجة وإشعارها بأنها سلبية، وإضعاف قدرتها الجسدية أو العقلية، والإساءة للآخرين وتحطيم قدراتهم المعنوية والذاتية، وخلخلة الثقة بالنفس وتقدير الذات. من الآثار التي يحدثها العنف النفيس :تحطيم نظرة الشخص لذاته، إيقاع الأذى النفيس، الإساءة المعنوية، زعزعة الثقة بالذات مما ينعكس على تقدير الشخص لذاته

[6]مرجع سابق

للعلاقة المهنية مع المنتفعات، ويشكل مرجعية وحَكَم للمشكلات الأدبية والأخلاقية والمهنية ويوضح الحقوق والواجبات لمقدم الخدمة، والمرأة المعنفة. وعلى الرغم من أن القرار قد حدد الخطوط العريضة لمجمل التدخلات على مستوى الوقاية، والحماية، والتدخل المباشر لمساعدة المنتفعات من النظام في تحقيق مسار النجاة من العنف والخروج من دائرته، ومساعدتهنّ في إعادة السيطرة على حياتهنّ من خلال توفير الحماية والرعاية والتأهيل على مستوى الخدمات النفسية والاجتماعية والصحية، والقانونية وخدمات التمكين الذاتي والاقتصادي، بالتعاون مع الشركاء ذوي العلاقة في الوزارات ومؤسسات المجتمع المدني، إلا أن ممارسات العنف ضد النساء مستمرة، لذا لا بد من طرح التساؤلات التالية ؛ هل برنامج التحويل الوطني وإجراءات التعامل مع النساء المعنفات في المؤسسات الرسمية صاحبة التدخل موائمة لاحتياجات جميع النساء والفتيات الناجيات من العنف المبني على النوع الاجتماعي ؟ هل يتم التنسيق الفعال ما بين القطاعات مقدمة الخدمات للناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي وفق قواعد النظام؟ هل نظام التحويل وفر الحماية الواجبة للناجيات من العنف المتقدمات لطلب الخدمات؟ وبالتالي الاستفادة منها والتصدّي للعنف الواقع عليهنّ، ومواجهة التهميش والإقصاء في المجتمع، هل تستهدف المؤسسات ذات الاختصاص النساء والفتيات المعنفات من جميع الفئات و في جميع المناطق؟ سواء على مستوى الوقاية أو التدخل أو تقديم الحماية والأمن؟ هل من الضروري إعادة النظر في منظومة الحماية بحيث يتم العمل على اخراج المعتدي من مكان الاعتداء والإبقاء على المرأة المعنفة داخل اسرتها؟ وفيما يتعلق بمقدمي الخدمات هل هناك التزام بالمبادئ الارشادية المشتركة للخدمات متعددة القطاعات؟

هذا ما تسعى الورقة السياساتية إلى مناقشته على وجه التحديد. كما تعتمد ورقة السياسات على القرار المذكور أعلاه في فحص الخدمات على مستوى الوقاية والحماية والتدخل المباشر، كما حددها القرار على مستوى القطاع الصحي، والقطاع الاجتماعي، والشرطي والقانوني.

تعد هذه الورقة السياساتية خلاصة لدراسة مفصلة استندت على منهجية البحث الوصفي التحليلي، والمراجعة الأدبية ومراجعة تقارير تقييم نظام التحويل الوطني، وقد اشتملت الدراسة على أدوات كمية وكيفية، من خلال إجراء مجموعات بؤرية، ومقابلات فردية معمقة عدّة مؤسسات رسمية ومؤسسات أهلية تجاوبت مع الباحثة.

نظام التحويل الوطني:

أجمعت المؤسسات العاملة مع الناجيات من العنف أن المنظور الذي يعمل النظام على تطبيقه جيّد، إلا أنه يفتقر لمسألة التطبيق الجدّي والفعلي منذ أن أُقر، ولا تزال هناك العديد من التحديات التي تحول دون تطبيقه على أرض الواقع بالإضافة إلى افتقاره لنصوص واضحة وإجراءات تفصيلية مما يضعف من فعاليته.[7]كما أن عدم وجود قوانين رادعة لمرتكبي الجرائم يضعف نظام الحماية[8].

يعاني النظام من ضعف الإمكانيات والموارد البشرية والمادية، الخبرات اللازمة لتطبيق أحكامه، إضافة إلى الوعي المتفاوت وغياب المعرفة الموحدة بشأن أحكام وبروتوكولات النظام، وماهية

[7] مجموعة بؤرية. جمعية المرأة العاملة (نابلس). بتاريخ (2021/12/6).
[8] مرجع سابق.

الالتزامات التي أوجبها على القطاعات ذات العلاقة بمكوناتها ومواردها[9]، وعدم التزام بعض الجهات الحكومية بالتزاماتها المتضمنة في هذا النظام.

ينص نظام التحويل على قاعدة بيانات لحالات العنف المبني على النوع الاجتماعي إلا أن عدم وجود آلية موحدة لرصد[10] هذه البيانات أدى إلى الافتقار إلى قاعدة بيانات للنساء المعنفات والناجيات من العنف لدى غالبية المؤسسات.

ما يزال هناك لغط في تفسير أحكام النظام دون أن يتم الاستفادة الحقيقية من الأحكام الوقائية والاستباقية في النظام للكشف عن حالات تعرضنّ للعنف أو متوقع تعرّضهن للعنف بنسبة أعلى مثل النساء ذوات الإعاقة. كما أن هناك سوء تقدير لمفهوم حق تقرير المصير للمنتفعات، وأثر ذلك على المصلحة الفضلى للمنتفعة وتقدير درجة الخطورة. إن غياب خطة عمل تعنى بتوطين أحكام هذا النظام في مجموع السياسات والإجراءات المتعلقة بالخدمات المقدمة من قبل القطاعات الاجتماعية والصحية والشرطية، مما خفّض فاعلية النظام، مصحوباً بضعف التنسيق بين القطاع الصحي والقطاعات الاجتماعية والشرطية، وهو ما انعكس سلباً على فرص الاستفادة.

التوصيات على مستوى السياسات المقترحة ونظام التحويل الوطني:

توصيات للسياسات المقترحة:

- تفعيل اللجنة الاستشارية العليا والمشكلة من اعلى صنع قرار في القطاع الشرطي، الاجتماعي والنيابة العامة[11].
- تشكيا هيئة محلية في المحافظات، تتولى مهمة متابعة التطورات المتعلقة بكل ما هو جديد حول أساليب العنف ضد النساء، ونقاشها والتصدي لها" الشروع بالانتحار الهروب من المنازل، الجرائم الالكترونية"
- التوجه المنظم للمدارس والعمل مع المرشدات حول التصدي لظاهرة العنف ضد الفتيات المراهقات.

القطاع الشرطي:

- مراجعة البروتوكولات والأدلة الخاصة بالقطاع الشرطي وتطويرها وفق منهج الحقوق لضمان تقديم الخدمات لجميع الفئات بدون تمييز.
- مراجعة وتقييم نماذج تقييم الخطورة للنساء المعنفات، لضمان استخدامها لتصبح وثيقة استرشادية
- في تجسيد مبدا الحق في الحياة وحق تقرير مصير النساء المعنفات، والمصلحة الفضلى للمعنفات.

[9] مقابلة شخصية مع تحرير جابر، اتحاد لجان المرأة الفلسطينية.
[10] مقابلة إخلاص صوفان/مديرة مركز الحماية /نابلس (2021/11/27)
[11] مصدر المعلومة /حماية الاسرة من العنف وزارة التنمية الاجتماعية والنيابة العامة.

- الالتزام بتقدير نماذج الخطورة المعتمدة لدى القطاعات الشريكة، وتوحيد المفاهيم المتعلقة بحق تقرير المصير، والحق بالحياة والمصلحة الفضلى للنساء المعنفات لدى القطاعات الرسمية وغير الرسمية.
- تعميم ونشر خدمات الخط المساعد"106" واستخدام تطبيقات تساهم في وصول جميع النساء والفتيات المعنفات في المناطق المختلفة ومنها ذوات الإعاقة.
- تفعيل دور الشرطة المجتمعية في المدارس والمناطق النائية والمهمشة، ونشر الوعي حول اليات الوصول الى خدمات الحماية.

القطاع الصحي:

- مراجعة السياسات وأدلة الاجراءات، وتطويرها بما يتوافق مع قواعد النظام. لضمان خدمات شمولية فعالة للمرأة المعنفة وفقا للمبادئ الارشادية لتقديم الخدمات متعددة القطاعات.
- إعادة النظر في التقارير المرفقة مع المعنفات خلال عملية التحويل الامن، بحيث يتم الالتزام بإجراءات واضحة لنماذج إدارة الحالة، وأن تأخذ بعين الاعتبار واقع الحالة ومسار التحويل المهني والموضوعي.
- اعتماد منهجية رصد وتوثيق للبيانات، ومشاركتها بطرق آمنة تحفظ السرية وخصوصية المعلومات.
- ادماج النظام ومأسسته في الخطط الاستراتيجية للقطاع الصحي بحيث يتم تخصيص الموارد والميزانيات اللازمة للتدخلات، وتضمينه ضمن نظام المتابعة والتقييم للتدخلات واثارها على حياة المنتفعات "كل حالة يتم تحويلها إلى جهة أخرى".
- توفير الكوادر المؤهلة والعمل على تدريب الكادر الصحي للتعامل مع النساء الناجيات من العنف من كافة الفئات.

القطاع الاجتماعي:

- توفير الكوادر المتخصصة من مرشدات الحماية لضمان تقديم خدمات ذات جودة، شاملة.
- توفير الموارد المادية المتعلقة بتوفير الحماية الواجبة خلال مسار التحويل الآمن "سيارات نقل، مراكز مواءمة بنى تحتية مواءمة وسائل مساعدة للنساء ذوات الإعاقة".
- تطوير نظم مراكز الحماية بما يتلاءم ونظام التحويل الوطني للنساء المعنفات.
- تطوير قاعدة بيانات حساسة لمبادئ السرية وخصوصية المعلومات تتعلق برصد حالات العنف المشار اليها في نظام التحويل الوطني.
- تدريب مرشدات الحماية ومقدمي الخدمات حول أسس ومبادئ نظام التحويل الوطني، واليات بناء ملفات المعنفات وفق نظام التحويل الوطني.

التنسيق والعلاقة ما بين الشركاء:

يرى العاملون /ات في المؤسسات العاملة مع النساء الناجيات من العنف، بان القطاعات الشريكة طورت سياسات وإجراءات داخلية للتعامل مع القضايا الواردة لها بالاستناد الى بروتكولات النظام ولكن بالحفاظ على خصوصية كل مؤسسة ومتطلباتها المهنية والقانونية، مما أدى الى تباين في عملية

التعاون والتنسيق بين المؤسسات الشريكة وفق نظام التحويل الوطني، فلا يوجد منهجية موحدة للعمل بين المؤسسات فالعمل يعتمد في اغلب الأحيان وفق العلاقات الشخصية لتسهيل عملية التحويل، العمل يتم بالاعتماد على الفرد ،مما يحدث تباين في المعلومات والإحصائيات، وأن مدى استجابة الشركاء تعتمد على الشركاء أنفسهم وجهوزيتهم للاستجابة للحالات، ففي بعض الأحيان يكون هناك انسجام وتعاون بين الشركاء، وفي أحيان أخرى يكون هناك تنافس وليس تكامل حيث لا يتم إعطاء تغذية راجعة حول الحالات أو مشاركة التحديثات على الملف[12]. وهناك من يرى أن هناك تضارب في إجراءات نظام التحويل ما بين الشركاء في رأي آخر يرى بأنه على الرغم من الفجوات الموجودة في النظام فإنه يعد أكبر مثال للتنسيق والتشبيك ما بين المؤسسات الرسمية ومؤسسات المجتمع المدني.[13]

يرى مقدمي الخدمات ان هناك عدم وضوح في تحديد الأدوار والمسؤوليات، الحماية والنقل وادخال النساء الى مراكز الحماية، وإعادة الدمج في المجتمع، تقدير درجة الخطورة حق تقرير المصير، الحق في الحياة،[14]اخذ التعهدات، مؤتمرات الحالة بانواعها، من المشاركين في المؤتمر، هذه القضايا تشوبها ضبابية في مسار التحويل، ولم يوجد فهم موحد لحدود الدور والمسؤولية، من الأسباب حسب وجهة النظر ضعف الموارد المادية والبشرية، عدم الالتزام بإجراءات نظام التحويل وخاصة في المناطق البعيدة، مما يجعل بعض الأطراف تتحمل مسؤوليات ودور أوسع مع ما هو مناط بها، أيضا هناك تفاوت ما بين وجهات النظر حول التناسبية ما بين حق تقرير المصير والحق بالحياة، وإعادة الادماج[15].

توصيات للسياسات المقترحة:

- مراجعة السياسات وأدلة الاجراءات لدى الشركاء، وتطويرها بما يتوافق مع قواعد النظام. لضمان خدمات شمولية فعالة للمرأة المعنفة وفقا للمبادئ الارشادية لتقديم الخدمات متعددة القطاعات.
- إعادة النظر في الملفات المرفقة مع المعنفات خلال عملية التحويل الامن، بحيث يتم الالتزام بإجراءات واضحة لنماذج إدارة الحالة، وأن تأخذ بعين الاعتبار واقع الحالة ومسار التحويل المهني والموضوعي.
- اعتماد منهجية رصد وتوثيق للبيانات، ومشاركتها بطرق آمنة تحفظ السرية وخصوصية المعلومات.
- ادماج النظام ومأسسته في الخطط الاستراتيجية للقطاعات بحيث يتم تخصيص الموارد والميزانيات اللازمة للتدخلات، وتضمينه ضمن نظام المتابعة والتقييم للتدخلات واثارها على حياة المنتفعات "كل حالة يتم تحويلها إلى جهة أخرى".
- توفير الكوادر المؤهلة والعمل على تدريب كوادر المؤسسات الشريكة للتعامل مع النساء الناجيات من العنف من كافة الفئات. الالتزام بتقدير نماذج الخطورة المعتمدة لدى القطاعات الشريكة، وتوحيد المفاهيم المتعلقة بحق تقرير المصير، والحق بالحياة والمصلحة الفضلى للنساء المعنفات لدى القطاعات الرسمية وغير الرسمية.

[12] مجموعة بؤرية. جمعية المرأة العاملة (نابلس). بتاريخ (2021/12/6).
[13] مقابلة شخصية مع حليمة، محامية ومستشارة قانونية، بتاريخ (2021/11/25)
[14] مقابلة مع الأستاذ اسلام التميمي/الهيئة الفلسطينية المستقلة.
[15] نفس المصدر السابق

- تفعيل اللجنة الاستشارية العليا والمشكلة من اعلى صنع قرار في القطاع الشرطي، الاجتماعي والنيابة العامة[16].
- تشكيا هيئة محلية في المحافظات ، تتولى مهمة متابعة التطورات المتعلقة بكل ما هو جديد حول أساليب العنف ضد النساء، ونقاشها والتصدي لها" الشروع بالانتحار الهروب من المنازل، الجرائم الالكترونية"
- التوجه المنظم للمدارس والعمل مع المرشدات حول التصدي لظاهرة العنف ضد الفتيات ةالمراهقات.

الخدمات ومقدمي الخدمة:

يناط بنظام التحويل الوطني مهمة تقديم الخدمات الاجتماعية، والصحية والقانونية العادلة للنوع الاجتماعي، ولكنه يواجه مشكلة بالتعريف بالخدمات التي يقدمها مما يحد من تحقيق الهدف الذي أنشئ من أجله وهو تمكين الناجيات من العنف من الوصول إلى مقدمي الخدمة[17]. كما أن مراكز الخدمة متمركزة في مناطق معنية؛ فهناك مناطق وتجمعات سكانية مهمشة مما يجعل العلم بالخدمة وإمكانية التقدم لطلبها صعباً، إضافة إلى أن الخدمات لا تشمل جميع فئات النساء المعنفات خاصة المعنفات من النساء ذوات الإعاقة؛ فنجد أن بيوت الأمان غير مهيأة لاستقبالهن وتوفير الحماية اللازمة لهن، عدا عن عدم توفر كوادر متخصصة للتعامل مع خصوصية الناجيات من العنف من ذوات الإعاقة.

التفاوت في فهم منهج الحقوق ما بين مقدمي الخدمات، فما زال هناك ضعف في العمل على تحسين توجهات مقدمي الخدمات في جميع المناطق فيما يتعلق باليات التعامل مع النساء المعنفات وفق المبادئ التوجيهية، فما زال بعض مقدمي الخدمات والعاملين /ات في القطاعات الشريكة لديهم/ن معتقدات تشير الى لوم الناجيات من العنف وتحميلهن المسؤولية، وهذا بدوره يؤدي الى انتهاك الحق في تلقي خدمات ذات جودة.

أشارت المشاركات في المجموعة البؤرية بأن ضعف الموارد المادية والبشرية لدى وزارة التنمية الاجتماعية/مرشدات الحماية، يؤثر بشكل مباشر على توفر الخدمات والتقييم الاجتماعي للحالات وخاصة في فترات المساء وايام العطل الرسمية، مما يتطلب على صانع القرار بتوفير الموارد المادية المناسبة[18].

السياسات المقترحة:

- العمل على مواءمة الأنظمة الفرعية ونظام مراكز الحماية مع نظام التحويل الوطني المعدل، والإسراع بإقرار دليل إجراءات موحد
- تبني استراتيجية عمل تساهم في تعزيز الوعي والمعرفة بالنظام الوطني، للنساء المعنفات ومقدمي الخدمات من خلال:

[16] مصدر المعلومة /حماية الاسرة من العنف وزارة التنمية الاجتماعية والنيابة العامة.
[17] مقابلة شخصية مع إخلاص صوفان، مركز الأمان، بتاريخ (2021/11/27)
[18] المجموعة البؤرية التي عقدت بنابلس.

- الزيارات الميدانية للجامعات والمدارس والمناطق النائية، عبر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وسائل الاعلام المرئي والمسموعة، مع الاخذ بعين الاعتبار احتياجات النساء والفتيات من ذوات الإعاقة.
- العمل على تغيير توجهات ومعتقدات مقدمي الخدمات والعاملين في القطاعات ذات العلاقة، تجاه الناجيات من العنف من خلال الامتثال لبروتوكولات أخلاقيات المهنة في التعامل مع حالات النساء المعنفات.
- تبني سياسة تطوير برامج الحماية النفسية والاجتماعية لمقدمي الخدمات، وتنظيم برامج رعاية نفسية.
- الإسراع في دراسة تكلفة نظام التحويل الوطني المعدل، من قبل وزارة شؤون المرأة بالتنسيق مع الشركاء الرئيسيين، لتوفير الموارد المادية والبشرية لضمان توفير خدمات شاملة وعلى مدار الساعة.
- تعزيز العيادات المتنقلة من خلال زيادة خدمات التوعية والارشاد النفسي الاجتماعي وتزويدهم بالمعلومات حول الخدمات المتوفرة وأماكن توفرها
- التأكيد على تعزيز نظم المتابعة والتقييم/سواء على مستوى تطبيق السياسة او على مستوى متابعة المعنفات وخطة التدخل المستقبلية من قبل المؤسسات الحكومية والأهلية.
- إجراء عمليات تقييم مستمرة لمدى استخدام بروتوكولات النظام، أدوات متنوعة للتقييم مثل التقارير والمشاهدة والاستبيانات والمقابلات.
- تفعيل أنظمة المعلومات والتوثيق والعمل على تفعيل المرصد الوطني، واعتماد سياسة ملزمة من قبل وزارة شؤون المراة يتم توجيهها لجميع المؤسسات التي تقدم الخدمات، "منتدى المنظمات الاهلية لمناهضة العنف، والقطاعات الرسمية الشرطية والاجتماعية والصحية" ، ووضع آلية لاستخراج المؤشرات من البيانات المرصودة بشكل دوري تعدّل وفقه اجراءات الحماية.
- مأسسة بناء القدرات الطواقم العاملة ضمن منظومة الحماية وتدريبهم على أخلاقيات التعامل مع ضحايا العنف، وفق منهج حقوق الانسان.
- تعزيز دور منتدى المنظمات الاهلية لمناهضة العنف في متابعة بناء قاعدة بيانات تتعلق ببناء قدرات مقدمي الخدمات، وتحديد احتياجات كل مؤسسة ارتباطا بنوعية ومستوى الخدمات التي تقدمها.
- تحديد احتياجات كل مؤسسة تقدم خدمات ذات علاقة بمناهضة العنف وعلى أي مستوى (الوقاية، التدخل المباشر، الحماية) كالأنظمة الداخلية ومدونات السلوك وتأهيل الكوادر المتخصصة وتوفير الموارد اللازمة.
- التعامل مع قضايا المرأة بشمولية وألا يتم التعامل مع العنف بشكل منفرد بل الاطلاع على الجانب الاقتصادي والسياسي والثقافي.
- إصدار قرار يقضي بخروج المعتدي/المعنّف من البيت والعمل على إعادة تأهيله كي لا يستمر في اعتداءاته، عوضاً عن إخراج المرأة المعنفة إلى مراكز الإيواء. مما يتطلب تبني استراتيجية جديدة من قبل المؤسسات الرسمية والأهلية المقدمة للخدمات تبنى على أساس نهج العمل مع المعتدي، سواء من خلال ابعاده عن مكان الاعتداء، وإعادة تأهيله اجتماعيا ونفسيا.