

الدراسة المسحية لخطوط دعم الاطفال واسرهم في الاردن

المجلس الوطني لشؤون الاسرة

٢٠١٥

تمهيد

استمرارا للجهود الوطنية في مجال حماية الأطفال وتنشئتهم في بيئة آمنة مما يعزز استقرار الأسرة وتماسكها ويترجم رؤى صاحبي الجلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين وجلالة الملكة رانيا العبدالله المعظمين بضرورة الاهتمام بالطفل والأسرة في الأردن. وان يكون هذا الأمر على صدارة الأولويات والأجندات والسياسات الوطنية.

وانطلاقا من دور المجلس في المساهمة في تحسين نوعية مستوى حياة الأسرة ورعاية وتعزيز دورها وتمكينها من تلبية احتياجات أفرادها وضمان أمنهم من خلال العمل التشاركي مع كافة المؤسسات الوطنية. ووضع البرامج والمشاريع التي تهدف لتحسين وسائل وإجراءات حماية وتمكين الأسرة الأردنية وأفرادها. وتعتبر خطوط مساندة الطفل والأسرة من وسائل الاستجابة لحماية الاطفال وأسرهم وتقديم الدعم والمشورة لهم في حال وجود مشاكل تواجه الأطفال وأسرهم سواء على المستوى العائلي أو في المدرسة أو البيئة المحيطة أو عند تعرضهم للمواقف التي قد تهدد سلامتهم وتعرضهم للإساءة أو الإهمال. فقد بادرت العديد من المؤسسات الوطنية إلى توفير خدمات خطوط دعم ومساندة الأطفال وأسرهم ومنها الخط (٩١١) التابع لمديرية الأمن العام والذي يستقبل الشكاوى بخصوص حالات الطوارئ ومنها حالات العنف الأسري والإساءة للأطفال. وخط الدعم الأسري التابع لمؤسسة نهر الأردن. والخط الساخن التابع لوزارة التربية والتعليم والمعني باستقبال شكاوى الطلبة في المدارس.

ولترسيخ التجربة الوطنية في مجال خطوط حماية ومساندة الأطفال وأسرهم ولتعزيز دورها في تقديم الاستشارات الأسرية والنفسية والاجتماعية. وللحد من تفاقم مشكلة العنف الأسري بشكل عام. والعنف ضد الأطفال بشكل خاص. فقد قام المجلس بتنفيذ هذه الدراسة المسحية لخطوط دعم الأطفال وأسرهم على المستوى الوطني وبإشراف الفريق الوطني لحماية الأسرة من العنف وبتمويل من منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسف) بهدف التعرف على مدى انتشار خطوط حماية الأطفال وأسرهم والخدمات التي تقدمها على المستوى الوطني. والتعرف على المعوقات والتحديات التي تواجه هذه الخطوط على المستوى المؤسسي والوطني. وبالتالي وضع تصور مستقبلي لتحسين وتطوير عملها لضمان انتشارها واستدامتها .

وختاماً؛ فإننا نوّكد اعتزازنا بشراكتنا مع الجميع. وباعتبارنا من المؤسسات الوطنيّة التي تُعنى بحماية الأسر من العنف. والتزام المجلس (بوصفه مظله تنسيقية للمؤسسات المعنية بشؤون الأسرة) بالعمل مع كافة الجهات المعنية لتعزيز العمل التشاركي في مجال حماية الأسرة وبما يدعم منظومة حماية الأسرة على المستوى الوطني. ولا يفوتنا أن نتقدم بجزيل الشكر. وعظيم الامتنان للفريق الوطني لحماية الأسرة من العنف الأسري. ولكل من ساهم بإعداد هذه الدراسة. مؤكّدين أهميّة استمرار العمل التشاركي بين جميع المؤسسات. داعياً الباري - عزّ وجلّ - بأن تتكاتف جهودنا جميعاً لتوفير سُبُل العيش الكريم لأبناء وطننا الحبيب في ظلّ مولاي حضرة صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم أعزّ الله ملكه.

فاضل محمد الحمود

أمين عام المجلس الوطني لشؤون الأسرة

المحتويات

٤ الملخص التنفيذي
١٤ القسم الاول
١٥ I- مقدمة
١٥ II- أهداف الدراسة
١٥ III- منهجية الدراسة
١٨ القسم الثاني
١٩ IV- أفضل الممارسات ذات العلاقة بخطوط دعم الطفل واسرته
٢٤ القسم الثالث
٢٥ V- التجارب العالمية والعربية
٣٥ القسم الرابع
٣٦ VI- تجربة الأردن
٣٦ السياسات والقوانين
٥٤ أهم المعوقات التي تواجه عمل الخطوط في الاردن:
٥٦ القسم الخامس
٥٧ VII- تحليل وضع الخطوط العاملة في الاردن
٧٦ VIII- الثغرات والفجوات على المستوى المؤسسي والوطني
٧٨ القسم السادس
٧٩ IX- التصور المستقبلي لتحسين عمل خطوط الدعم على المستوى الوطني.
٨٣ القسم السابع
٨٤ X-مرفقات

الملخص التنفيذي

تهدف هذه الدراسة المسحية الى دراسة خطوط دعم الأطفال وأسرهم في الاردن والتعرف على تجربة هذه الخطوط والخدمات التي تقدمها على المستوى الوطني ودراسة الاطار القانوني الذي يحكم عملها وتحليل ادائها حسب افضل الممارسات المتعارف عليها لإنشاء وادارة خطوط دعم الطفل والتعرف على المعوقات التي تواجه ادارتها على المستوى المؤسسي والوطني ومن ثم اعداد تصور مستقبلي لتحسين وتطوير عملها لضمان انتشارها واستدامتها وبما يخدم الهدف الاساسي من تقوية ومأسسة سياسات وانظمة خطوط الدعم الطفل واسرته في الاردن.

ركزت منهجية الدراسة على النهج التشاركي واعتمدت على أسلوب البحث الاجرائي بالمشاركة لجمع المعلومات. ويتميز هذه النوع من البحوث بأنه طريقة للتعلم من الجهات ذات العلاقة لجمع المعلومات وتحليلها وتقييمها للحصول على نتائج واقعية من خلال خبرات الجهات المعنية وتم استخدام اداتين من ادوات البحث الاجرائي وهما : المقابلات شبه المنتظمة والملاحظة المباشرة. وتم تنفيذ الدراسة خلال الفترة ما بين كانون الثاني وايار ٢٠١٥. من خلال عدة مراحل وهي مرحلة التحضير ومرحلة جمع المعلومات. واعداد مسودة الدراسة ومشاركتها مع اعضاء اللجنة الفنية ثم اعداد النسخة النهائية ليتم اطلاقها على المستوى الوطني. وشملت الدراسة ١٥ خطا في الأردن والتي تستهدف الفرد والأسرة. منها اربع خطوط حكومية والباقي تابع لجهات غير حكومية .

أن تجارب خطوط دعم الطفل وأسرهم حول العالم تؤكد على اهمية اتباع معايير واسس محددة لإنشاء وادارة هذه الخطوط. وتشتمل ضرورة ايجاد واتاحة خطوط لدعم الطفل بحيث يمكن الوصول إليها من قبل جميع الأطفال من اي منطقة جغرافية. وفي جميع الأوقات. وان يكون الرقم قصير وسهل الحفظ. ومن هنا تنبع اهمية ان يكون خط الاتصال مجاني ومتاح على مدار الساعة. وطيلة أيام الاسبوع. وان يخصص الخط قنوات متعددة للاتصال تشمل: التلفون الارضي والخليوي. والرسائل النصية. وشبكة الانترنت. والبريد الالكتروني. وغرف الدردشة. والمقابلات الشخصية سواء كانت زيارات ميدانية او الحضور لموقع تقديم الخدمات. ورسائل البريد. والوصول بالخدمة الى الاطفال واسرهم من خلال أنشطة توعية مخطط لها مسبقاً وتستهدف طلاب المدارس وافراد المجتمع من خلال الانشطة الوقائية وانشطة التوعية الاجرائية. فجميعها تعتبر من قنوات الاتصال لخطوط الدعم.

إن جوهر عمل خطوط الدعم يجب ان يكون هدفه حماية الطفل وذلك من خلال الالتزام باتفاقيات الامم المتحدة لحقوق الطفل وانعكاس ذلك على منهجية عمل خطوط الدعم وسياساتها. والتركيز على فئات الاطفال الاكثر تعرضا للعنف مثل الاطفال خارج المدن واطفال الشوارع والاطفال العاملين واللاجئين والاطفال المساء اليهم والمعاقين او ضحايا الاجار بالبشر. لأن هذه الفئات غالبا ما يكون الأطفال فيها من المهمشين والمحرومين والمعرضين للتمييز والذين يفتقرون إلى حماية البالغين المسؤولين عن الدفاع عن حقوقهم ومصالحهم الفضلى. كذلك فان احترام خصوصية الطفل ووجوده في بيئة آمنة فانه يعتبر عنصراً هاماً لعمل خط دعم الطفل. لذلك يجب على ادارة خط الدعم اخذ العديد من الاعتبارات المتعلقة بالموارد البشرية من خلال اختيار وتأهيل موظفيها. وضمان المشاركة الفاعلة للطفل في تحديد أنشطة خطوط الدعم وتقييمها وما لذلك من اثر ايجابي في تطوير عمل خط الدعم وزيادة اثره. ولا يمكن لاي خط من خطوط دعم الاطفال العمل منفردا. لذا فأن تقديم خدمات متعددة وشاملة يتطلب التنسيق والعمل مع شبكة كبيرة من الجهات الحكومية والخاصة والامنية. ومقدمي الخدمات الاجتماعية والنفسية والايوائية والصحية والقانونية.

ان منهجية عمل خطوط الدعم يجب ان تضمن حملها للمسؤولية من خلال الشفافية والتشاركية والتقييم الذاتي والتعلم والاستجابة لاقتراحات واحتياجات الاطفال وتحليل المعلومات لتوجيه السياسات والقوانين بالإضافة الى تحديد نوعية الخدمات.

وتقدم خطوط الدعم باقة شاملة من الخدمات تبدأ بالانصات الفعال وتقديم خدمة الارشاد سواء عبر خط الدعم او من خلال الجلسات المتخصصة وجها لوجه. اضافة الى خدمة التحويل الى مؤسسات شريكة للحصول على خدمات متخصصة واخيراً التدخل الفوري في الحالات الطارئة وبالتنسيق مع الجهات الامنية والصحية.

تم الاطلاع على عدة تجارب عالمية مثل تجربة مؤسسة انقاذ الطفل الدولية والشبكة العالمية لخطوط مساندة الطفل (تشايلد هيلب لاين انترناشونال) (CHI-Child Helpline International) وتجربة الاتحاد الاوروبي في مجال تخصيص رقم موحد للطوارئ وارقام اخرى لخدمات خطوط الدعم لدى جميع الدول الاعضاء. وتم التركيز على تجربة الشبكة العالمية لخطوط مساندة الطفل لتغطيتها مختلف قارات العالم اذ لديها (١٩٢) خط دعم للأطفال في (١٤٥) دولة حتى تشرين ثاني (٢٠١٤). وتلقى مجتمعة سنويا أكثر من (١٤) مليون اتصال من الأطفال واليا فعين. وكذلك بسبب تمتع الشبكة العالمية بانتشار واسع في البلاد العربية اذ ان هناك (١٦) خط لدعم الاطفال في العالم العربي تنتمي لهذه الشبكة والتي تأسست عام (٢٠٠٣). ومقرها أمستردام- هولندا.

تعتبر تجربة خطوط دعم الطفل حديثة نسبياً في المنطقة العربية لذلك تستهدف خطوط دعم الطفل كل من الأسر والأطفال من أجل كسب ثقة المجتمع ورفع درجة الوعي فيها. ويوجد في منطقة الشرق الاوسط وشمال افريقيا (١٧) خطاً لدعم الاطفال ضمن شبكة الخطوط العالمية لمساندة الطفل منها ما مجموعه (١٦) خط لدعم الطفل في العالم العربي. ويتمتع (١١) خط عربي لدعم الطفل بعضوية كاملة في الشبكة العالمية (CHI).

تعتبر تجربة مصر(خط نجدة الطفل ١٦٠٠٠) وفلسطين (سوا ١٢١) والاردن (١١٠ للأسرة والطفل). من التجارب الهامة في البلدان العربية خط نجدة الطفل في مصر يعتبر نموذجا من الخطوط التي يتم تشغيلها من قبل جهة حكومية ولكن ولضمان الحاكمية الرشيدة تم تشكيل لجنة ممثلة من جميع الشركاء للإشراف على الخط ومتابعة اداءه. واما بالنسبة لخط (سوا ١٢١) في فلسطين فقوته تنبع من الاستخدام الامثل لادوات التكنولوجيا وتقديم الارشاد عبر وسائل الانترنت للتغلب على معوقات الوصول الى الفئات المستهدفة بسبب الاحتلال الاسرائيلي. وخلال الحالات الطارئة كحرب غزة. هذا بالاضافة الى استهداف خط (سوا ١٢١) للطفل. فأن جمعية سوا تدير خطا ثانيا مخصصا لمساندة النساء المعنفات يسمى بالخط الدافئ.

في منطقة الشرق الاوسط وشمال افريقيا. كانت اسباب الاتصال الأكثر شيوعا لطلب المساعدة من خطوط دعم الاطفال خلال عامي ٢٠١٢ و ٢٠١٣ على النحو التالي:

العنف والاساءة بنسبة (٢٨٪). الصحة الجسدية بنسبة (٢١٪). العلاقات الأسرية بنسبة (١٢٪). الصحة العقلية النفسية والاجتماعية بنسبة (١٠٪). المسائل المتعلقة بالمدرسة بنسبة (٧٪). علاقات الأقران بنسبة (٥٪). التشرد والحاجات الأساسية بنسبة (٤٪). واخيرا المسائل القانونية بنسبة (٤٪).

وقد تم الإبلاغ عن ٦٧٠٠٠ حالة اساءة وعنف. وشكلت حالات تعرض الفتيات للعنف والاساءة بجميع اشكاله ما نسبته (٦٢٪) مقابل (٣٨٪) للأطفال الذكور. وتوزعت نسب اشكال الاساءة والعنف للأطفال من الجنسين اذ قام الاطفال بطلب المساعدة بسبب الحالات والنسب التالية:

العنف الجسدي بنسبه (٤٦٪). الإهمال بنسبة (١٩٪). العنف العاطفي بنسبة (١٧٪). العنف الجنسي بنسبة (٧٪). العنف الاسري بنسبة (٧٪). ومشاهدة العنف بنسبة (٤٪).

تجربة الاردن

تعتبر مبادرات إنشاء خطوط دعم الطفل والأسرة تجربة حديثة في الاردن. حيث يوجد عدد من المؤسسات الوطنية التي تقدم خدمة الخط الساخن بهدف تقديم الاستشارات حول الجوانب المتعلقة بشؤون الأطفال وأسرهم. ولا يوجد في الاردن اية سياسات او اجراءات لتنظيم عمل خطوط دعم الطفل واسرته. ولا تقوم اي جهة على الاشراف ومراقبة خطوط دعم الطفل العاملة.

لقد اشتملت الدراسة على ١٥ خطا من خطوط دعم الطفل والاسرة في الأردن والتي تستهدف الفرد والأسرة. منها اربع خطوط حكومية وهي خط الطوارئ للأمن العام (مع التركيز على دراسة المكالمات الواردة لادارة حماية الاسرة فقط). وخط الحماية الساخن لدى وزارة التربية والتعليم. والخط الساخن لوزارة العمل (لتضمنه رصد حالات عمل الاطفال) وخط الارشاد لمركز زها التابع لأمانة عمان. والباقي تابع لجهات غير حكومية موزعة كالاتي: خط مساعدة الطفل (١١٠ للأسرة والطفل) التابع لمؤسسة نهر الأردن. وخط جمعية انقاذ الطفل - قسم التعليم. وخط برنامج الارشاد التابع لإتحاد المرأة الأردنية. وخط مكتب شكاوي المرأة التابع للجنة الوطنية الأردنية لشؤون المرأة. وخط وحدة الشكاوي لدى المركز الوطني لحقوق الانسان. وخط الاستشارات القانونية لمركز ميزان للقانون. وخط الحماية التابع للهيئة الطبية الدولية للأطفال والراشدين. وخطين تابعين للأثروا. احدهما خط الحماية المناوب للاجئين الفلسطينيين من سوريا. والاخر خط ساخن لمخيمات اللاجئين الفلسطينيين في الاردن. والخط الساخن لمؤسسة إنقاذ الطفل الدولية في مخيم الزعتري. وخط الاطفال الساخن التابع للجنة الدولية للاغاثة في مخيم الزعتري.

تبين من الدراسة ان ما نسبته ٧٣٪ من الخطوط التي تمت دراستها تتبع منظمات غير حكومية. والباقي وتبلغ نسبته ٢٧٪ يتبع جهات حكومية. اما بالنسبة لخبرة هذه الجهات في ادارة خطوط الحماية. فان نسبة ٤٠٪ منها يمتلك من ٥ الى ١٠ سنوات من الخبرة. وما نسبته ٣٢٪ منها لا يتعدى (٣) ثلاث سنوات منذ الانشاء. ويعتبر التمويل والاستدامة عنصرا حرجا لاستمرار تقديم الخطوط لخدماتها. اذ ان ما نسبته ٤٧٪ من الخطوط التي تمت دراستها تعتمد على التمويل الخارجي. و ٢٠٪ منها فقط يتم تمويله ذاتيا. و ٣٣٪ يتم تمويلها بمزيج من المصادر الخارجية والذاتية.

اما بالنسبة لسهولة وصول الخطوط الى الفئة المستهدفة. فأن الخطوط قصيرة الأرقام (من ٣-٤ أرقام) تشكل ١٣٪ فقط من مجموع الخطوط التي تمت دراستها. وتعمل ٥٣٪ من الخطوط على مدار الساعة (٤٤ ساعة / ٧ ايام) لإستلام المكالمات ونسبة ٤٧٪ ضمن أوقات محددة. وبالنسبة لمجانبة الاتصال فأن ١٣٪ فقط من الخطوط مجانية والتي لا يتحمل المتصل أي تكلفة جراء الاتصال ومن جميع الشبكات. وأكثر من النصف بقليل وبما يقارب ٥٣٪ من الخطوط غير مجانية ويتحمل المتصل تكلفة الاتصال. أما النسبة الباقية فهي مجانية فقط من بعض الشبكات. وبالرغم من وجود تغطية جيدة لامكانية الاتصال من مختلف محافظات المملكة. الا اننا نجد أن الخدمات التي يمكن تقديمها بعد الاتصال ضعيفه ومعظمها يتركز في العاصمة وبعض المحافظات فقط.

يعتبر الاتصال الهاتفي الارضي والخليوي بنسبة ٤٣٪ وكذلك الحضور شخصيا بنسبة ٤٣٪ من اكثر القنوات التي يتم استخدامها للاتصال بالخطوط. يلي ذلك بنسبة ١١٪ زيارة الموقع والبريد الالكتروني. اما بالنسبة لاساليب التوعية والتي تستخدمها الخطوط. فنجد ان جلسات التوعية والوصول بالخدمات قد احتلت المرتبة الاولى بنسبة ٢٤٪ ضمن أساليب التوعية المستخدمة. وتليها المطبوعات بنسبة ٢٣٪. ثم نسبة ١٦٪ استخدموا الحملة المرافقة لاطلاق الخط. وبنسبة ١٤٪ من خلال الموقع الالكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي. ونسبة ٩٪ المقابلات التلفزيونية والاذاعية. وأخيرا وبنسبة ٧٪ لكل من الاعلانات التلفزيونية والاذاعية والصحف اليومية.

وافتقدت الغالبية العظمى من الخطوط للمشاركة الفاعلة لفئاتها المستهدفة لتحديد انشطتها وتقييمها. اضافة الى المحددات الاخرى والتي تشمل عدم وجود جهة مسؤولة عن وضع السياسات المتعلقة بخطوط الدعم وتنظيم عملها.

وضعف جهود التوعية للوصول الى الفئة المستهدفة حول الخط وخدماته. وساعد في ذلك تعدد الارقام وصعوبة تذكرها. وعدم وجود برامج تأهيل واعتماد لمقدمي خدمات الارشاد الاجتماعي والنفسي. اضافة الى عدم توفير معظم الخطوط لرزمة شاملة من الخدمات. او الضعف في جهود التنسيق مع مقدمي الخدمات بسبب عدم توفر نظام توثيق لدى الخطوط او اجراءات واضحة بين خط الدعم وبين الشركاء لتسهيل الاحالة والمتابعة للخدمات المقدمة. وما لذلك من اثر سلبي على بطئ اجراءات التحويل.

التصور المستقبلي لتحسين عمل خطوط الدعم على المستوى الوطني

أن ضمان مساهمة خطوط الدعم في منظومة الحماية في الاردن. يتطلب وجود جهة رقابية حكومية تنظم عمل الخطوط وتدعمها. لضمان سلامة أفراد الأسرة وحصولهم على نوعية ذات جودة عالية من الخدمات. وعلى نفس الدرجة من الاهمية قدرة وصول هذه الجهة الرقابية الى ما يكفي من الارقام الصحيحة على المستوى الوطني ليساعدها على توجيه السياسات والقوانين. ولذلك يجب ربط خطوط الدعم بمراحل الاطار الوطني لحماية الاسرة من العنف سواء في مرحلة الكشف والابلاغ او في مرحلة التدخل.

ومن ضمن التوصيات بأن يشمل دور الجهة التنظيمية والرقابية تطوير السياسات التي تنظم عمل خطوط الدعم في الاردن. وتحديد جهة حكومية / وطنية تكون مسؤولة عن تنظيم ومراقبة عملية انشاء وادارة خطوط دعم الطفل والمرأة والفئات المستضعفة واسرهم ضمن شروط محددة. واختيار جهة واحدة لكل فئة. وتقوم الجهة الرقابية ايضا بالتنسيق مع هيئة تنظيم قطاع الاتصالات لتخصيص رقم وطني لخدمات دعم كل فئة مع اسرتها مثل الرمز 117XXX على ان يكون مجانيًا من جميع الشبكات ومن الهواتف الارضية والخليوية. بالاضافة الى تقديم الدعم المالي والفني. وبرامج الاعتماد لكوادر خطوط الدعم ومقدمي الخدمات. وتحديد المؤشرات المطلوبة على المستوى الوطني لتوثيق نوعية القضايا المتعلقة بحماية الاسرة. واصدار التقارير والاحصاءات والاستفادة منها في اعداد البرامج والمشاريع الوطنية.

ان تطور عمل الخطوط يتطلب ايضا وجود جهات مؤهلة تدير خطوط دعم متخصصة بفئات معينة. وتقدم لهم الخدمات المتكاملة لوقايتهم من العنف الاسري. او لتقديم يد المساعدة لهم في اي وقت. وبغض النظر عن مكان سكنهم. وأهمية معرفة هذه الفئات المستهدفة بوجود فريق مدرب قادر على دعمهم والاستماع لمشاكلهم عند الحاجة. ويشمل التصور توفير خط دعم الطفل واسرته وخط دعم المرأة واسرتها. ويمكن ان تشمل الخطوط الاخرى المعاقين أو كبار السن أو اللاجئين. على ان يتم ادارة هذه الخطوط حسب الممارسات الفضلى. من حيث شمولية التغطية الجغرافية. والاستفادة من محطات المعرفة المنتشرة في جميع محافظات المملكة والتي تدار من قبل مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني. ومن اهدافها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لاحداث تنمية اجتماعية واقتصادية. والبالغ عددها 196 محطة لتقديم جلسات الارشاد عبر الانترنت. لتغطية المناطق التي لا تتوفر فيها الخدمات المطلوبة. ومن الممارسات الفضلى ايضا ضمان الخصوصية والسرية. واستدامة وتطوير عمل خط الدعم ادارياً وفنياً. والتقييم الذاتي ومشاركة الفئة المستهدفة في جميع المراحل. وتوثيق الاتصالات والخدمات التي يقدمها الخط. ومشاركة الارقام والنتائج مع الجهة الرقابية والشركاء بشكل دوري.

ومن ضمن التوصيات التي تقع على عاتق مقدمي الخدمات توفير خدمات متخصصة تلبي حاجة الفئة المستهدفة من حيث نوع الخدمة ووقت تقديمها. والتنسيق الفعال مع فريق الخط ومشاركة كافة تفاصيل الحالات واوضاعها. مع التدريب المستمر للكوادر والاستفادة من الخبرات والبناء عليها ومشاركتها.

ان تنظيم عمل خطوط دعم الطفل والمرأة واسرهم في الاردن. ورفع مستوى عمل الخطوط وشموليتها سيكون له دور كبير في توفير الدعم النفسي والاجتماعي والاستجابة لاحتياجاتهم. وتوفير خدمات تمكن الفئات الاكثر ضعفا مثل الطفل والمرأة الاعتماد عليها عند الحاجة. وسوف تساهم هذه الخطوط في توفير احصائيات ومعلومات وفيرة لوضع وتوجيه السياسات وتطوير أنظمة حماية الاسرة على المستوى الوطني.

coverage. In this respect, it is worth noting that Knowledge Stations can be utilized to provide on-line counselling sessions, which cover areas that lack required services. These Knowledge Stations are dispersed in all governorates and run by the National Information Technology Centre to fulfill its objectives of using ICT to create socioeconomic development. The total number of these stations is 196. Best practices also guarantee privacy and secrecy, sustainability, developing the work of helplines administratively and technically, self-evaluation, participation of targeted groups in all stages, and documenting all calls and services that the lines provide. Also, results and figures should be shared periodically with the supervisory entity and partners.

Other recommendations that should be shouldered by the service providers is to offer specialized services that respond to the needs of the targeted segments, in terms of the type of service and time of its provision. Effective liaison with the line team and sharing all cases' details and their conditions is also very important. Working cadres should receive continued training, and should endeavor to benefit from the expertise of all concerned, and sharing them.

The regulation of the work of child, and woman helplines and their families in Jordan, and upgrading the level of these lines and their comprehensiveness will no doubt play a substantial role in the provision of psychological and social support, and will respond well to their needs, provide services that would enable the more vulnerable segments of the society – such as the child and woman – to count on it when needed. These lines will contribute towards providing abundant statistics and data that would inform and direct policies and develop family protection regulations and policies on a national level.

service providers, the lack of lines that offer a comprehensive package of services, the weakness in liaison efforts with service providers due to the lack of a documentation systems, and the lack of clear operation procedures between helplines and partners that would facilitate referrals and follow up on the provided services, all these elements come together and bear negatively on the service itself and results in delayed referral procedures.

Future perspective to improve helpline services on a national level

To derive and guarantee the contribution of helplines to the protection system in Jordan, a governmental supervisory and monitoring entity should be regulating the operation of these lines and supporting them. Such solution would guarantee the safety of family members, as well as their accessing qualitative services. Equally, it is just as important for such supervisory entity to be able to access sufficient data from helplines on the national level which would assist its direction of policies and laws. Therefore helplines should be linked to the “National Framework for Family Protection”, whether in the investigation or notification stages, or during the stage of intervention.

The Study’s recommendations also stated that the supervisory and monitoring role should include developing policies that would regulate the helplines operation in Jordan. Such a government/national entity should bear the responsibility of regulating and monitoring the process of establishing and managing child and woman helplines, as well as all other vulnerable segments of the society and their families. It is imperative that specific conditions should be set to identify one entity for each of these categories. The monitoring party would also liaise with the Telecommunications Regulatory Commission to designate a national code and allocate a number for the help line services for each target group with their families, such as the code 117XXX. The numbers should be free of charge from both fixed and mobile lines. Furthermore, technical and financial support and accreditation programs that qualify helplines cadres and service providers are vital elements of success. Necessary indicators on a national level should be articulated to track and highlight type of issues concerned with family protection, and the issuance of reports and statistics that can support the planning of national family protection programs and projects.

Developing the work of helplines in Jordan necessitates the presence of qualified and specialized parties that manage the helplines work of targeting specific groups, and offer them integrated and comprehensive services at any time and regardless of their geographic location, to protect them from domestic violence. The importance of observing such targeted categories lies in the presence of a qualified team that can support the target groups and listen to their problems when needed. The future perspective includes the availability of child and family’s helpline, as well as helpline for women and their families. Other lines can target physically challenged individuals, or the elderly, or refugees. These lines need to be managed in accordance with best practices and to offer a national geographic

National Commission for Women , Complaints Unit line at the National Centre for Human Rights, Legal consultancies line for Meezan Law Centre, Protection line operated by the International Medical Commission for Children and Adults, two lines for UNRWA – one is the duty protection line for Palestinian refugees from Syria, and the other a hot-line for Palestinian refugee camps in Jordan, the hotline for Save the Children International in Al Zaatari Camp, and the child hotline operated by the International Rescue Committee (IRC) in Al Zaatari Camp.

The Study revealed that 73% of the lines are operated by non-governmental organizations, and the rest – 27% are operated by governmental organizations. The experiences of administering the helpline service indicated that 40% of these organizations have from 5 – 10 years' experience, and 32% of them do not exceed three years since their establishment. Funding and sustainability are critical elements in the sustainability of the provision of helpline services. Around 47% of the lines operation subjected to the study depended on external funding, with 20% of them only covered by internal funding sources, while 33% are funded by a mix of external and internal sources.

The study revealed as well that the accessibility of the lines which were manifested in a short line number (3 or 4 numbers) formed 13% only from the total lines examined. A total rate of 53% of these lines operates round the clock (24/7), while 47% cover specific times only.

On the issue of charges for calling, it was established that only 13% of the lines were free of charge and the caller incurs no cost for making a call over all networks, while the rest of the lines are free of charge over certain networks only. Although the geographical coverage for helplines to receive calls from different governorates is good, yet available services that can be provided as a result of the call continue to be weak and mostly centered in the Capital and some governorates only.

The total rate of calls made through fixed or mobile lines amounts to 43%, and contacts through personal visits are also rated at 43%, followed by 11% visits to the website and through emails. On the question of awareness methods used by the Helplines, we found that holding awareness sessions and outreach activities achieved the highest rates amounting to 24%, followed by publications 23%, then a rate of 16% for the lines launch campaign, 14% through the website and social media sites, TV and radio interviews amounted to 9%, and finally 7% for adverts in TV, radio and dailies.

Most of these lines however, did not engage their target groups effectively to help define the lines activities or to evaluate the provided services. In addition to other limitations , the following elements decrease these lines ineffectiveness, which include the absence of a supervisory entity that articulate policies for helplines and regulate their work, the poor awareness efforts concerning available helplines, and lack of any accreditation programs for the lines' staff , and psychosocial

Experience In this regard in Egypt (Child Helpline 16000), Palestine (Sawa 121), and Jordan (110 for Families and Children), are considered valid experiences in the Arab countries. The Egyptian Child Helpline is a role model amongst other lines operated by governments, and to ensure good governance a committee representing all partners supervises the line and follow-up on its performance. In Palestine – Sawa 121 line, derives its strength from its standardized use of technology tools, and provides counselling through Internet to needy people, particularly when help cannot actually reach their locations due to the Israeli Occupation, and during emergencies such as the war on Gaza. In addition to the child helpline – Sawa 121, the Sawa association also manages another line to support abused women called – the warm line.

In the MENA region, the most popular reasons for seeking help from Child Helplines during the years 2012 and 2013, were as follows:

Abuse and violence (28%), physical health (21%), family relationships (12%), psychosocial, mental health (10%), school related issues (7%), homelessness/ runaways and basic needs (4%), and finally legal matters (4%).

Around 67,000 cases of abuse were reported, of which victimized girls were the majority and were subjected to all kinds of abuse and violence, at a rate of (62%) for girls and boys were (38%).

The rates of different forms of abuse and violence that children suffered from varied and marked the following percentages: physical abuse (46%), neglect (19%), emotional abuse (17%), sexual abuse (7%), domestic violence (7%), and witnesses to violence (4%).

Jordan's experience:

Child Helplines are considered a new experience in Jordan. A number of national organizations that provide a hot-line service aim to provide counselling concerned with children's affairs and that of their families. Jordan has no policies or procedures that regulate the work of Child Helplines, nor is there any other party that supervises and monitors the operation of Child Helplines.

The Study covered 15 Child and Family Helplines in Jordan geared to the individual and the family, four of which are government helplines which include: the emergency line (the study focused on the incoming calls to the Family Protection Directorate only), the protection hotline at the Ministry of Education, the hotline at the Ministry of Labor (since it is receiving calls about child labor), the counselling line at Zaha Center / Amman Greater Municipality.

The rest of the lines are operated by non -governmental organizations: 110 for family and child run by Jordan River Foundation, the Hotline for Save the Children-Jordan / Education section, The Counselling line operated by the Jordanian Women Union, Women Complaints Office line operated by the Jordanian

marginalized, deprived and subjected to acts of discrimination, and their lacking the protection of adults responsible for defending their rights and best interests. Respecting the child's privacy and his/her presence in a safe environment are considered important elements in the work of child helpline.

The management of the helpline should take into its consideration a number of concerns related to human resources that operate the system through selecting and developing the skills of its employees. The children themselves should be effectively involved in defining the activities of helplines and evaluating their benefits which would inevitably benefit the work and objectives of such lines and increase their impact. A child helpline has to provide a package of several and comprehensive services, and for that purpose cannot operate and fulfill the task it is created for on its own. On the contrary, such involvement necessitates liaison and working with an extended network of agencies - comprising of service providers from the public and private sectors offering, social, psychological care, accommodation, health and legal services.

Helpline; work methodology need to include elements of bearing the work responsibility through transparency and partnerships, self-evaluation, learning, responding to suggestions and children's needs, data analysis to direct policies and laws, and defining standards for services quality.

Helplines provide a full package of services which starts with active listening, and providing counselling services, whether through the helpline or through specialized individual sessions, as well as referral services to partner institutions offering specialized services, and finally immediate intervention in emergency cases in coordination with security and health parties.

International experiences in this regard were examined, such as Save the Children International, Child Helpline International (CHI), as well as the EU experiences regarding offering one emergency number and another unified code for helplines services by all member states. Focus was made on the experience of the Child Helpline International (CHI) due to its operation and coverage of different continents. The latter network has 192 child helplines in 145 countries (up until November 2014). Collectively, CHI network received over 14 million calls from children and youth. CHI network is widely spread in Arab countries – around 16 child helplines operate in these countries and belong to CHI, which was established in 2003 and its headquarters is in Amsterdam, Holland.

Child helpline is a relatively new experience in the Arab region. The helplines target families and children simultaneously to gain the society's trust and to raise awareness amongst them. In the Middle East and North Africa region (MENA) there are 17 child helplines belonging to the CHI, of which 16 lines support children in the Arab World, and 11 Arab child helplines have full membership in the Child Helpline International (CHI).

Executive Summary

This survey study aims to examine child helplines for the protection of children and their families in Jordan, and to identify experiences gained from operating helplines and services offered on a national level. Also, the survey aims to study the legal frame that governs the operation of such lines, analyze their performance in accordance with best practices to establish and manage child helplines, and to identify the obstacles that confronts their management on institutional and national levels. Based on its findings, the Study will then draw a future perspective on how to improve and develop these lines to guarantee its proliferation and sustainability thus supporting the main objective of enhancing and institutionalizing policies and regulation for the protection of children and their families in Jordan.

The Study's methodology adopted the participatory approach. This type of research is distinguished by learning from the concerned organizations during the process of data collection, analyses and evaluation to reach valid and realistic results in light of the experiences of the involved parties during the survey process. Two research procedural tools were used: semi-structured interviews, and direct observation. The Study was executed during the months from January to May 2015, and the work was conducted on several phases – preparation phase, data collection phase, articulating the study draft, and engaging the technical committee members in these phases. The final version was then prepared with a view of launching it on a national level. The Study covered 15 lines of child and family support in Jordan which targeted the individual and the family, four of which were public lines, and the rest belonged to non-governmental agencies.

Global experiences of child helplines affirm the importance of following specific practices and standards to establish and manage these lines. Such standards include accessibility and availability of helplines by all children in any geographic area, 24 hours all week days. Helplines should also be free of charge, whether from mobile or land lines, and should have short, easy numbers to remember. Furthermore, helpline awareness activities should cover several channels of communications, which include: land and mobile telephone lines, SMS, on-line, email and chat rooms, interviews, whether in the field or at service provision sites, postal letters, and outreach activities through planned awareness activities that target children and their families' and focuses on means to access helplines, and awareness activities about preventive measures.

The essence of helplines work should aim for the child's protection. To ensure the delivery of such effort, commitment to UN Children's Rights agreements need to be reflected in the methodology of helpline work and its policies. Focus should be made to vulnerable children who are subject to more abuse than others, in particular those residing outside main cities, street children, workers and refugee children, abused children, handicapped or victims of human trafficking, due to their being

القسم الاول

مقدمة

أهداف ومنهجية الدراسة

I- مقدمة

انتشرت خطوط حماية ودعم الطفل على المستوى العالمي، حيث تقدم خدماتها للأطفال وأسرهم، وهي في العادة أولى جهات حماية الطفل التي يلجأ إليها الأطفال وأسرهم، ويقوم الأطفال وأسرهم بالاتصال بها للحصول على الدعم والمشورة في حال وجود مشاكل مع أفراد العائلة أو الأقران أو في المدرسة أو لأن لديهم شكوك أو مشاعر بعدم الأمان أو أفكار ومشاعر سلبية وفي حال تعرضهم للإساءة أو الإهمال أو لواقف تهدد حياتهم.

تعتبر مبادرات إنشاء خطوط دعم الطفل والأسرة تجربة حديثة في الأردن، حيث يوجد عدد من المؤسسات الوطنية التي تقدم خدمة الخط الساخن بهدف تقديم الاستشارات والشكاوى حول الجوانب المتعلقة بشؤون الأطفال وأسرهم وبناء على ذلك، قرر المجلس الوطني لشؤون الأسرة، وبالشراكة مع منظمة الامم المتحدة للطفولة (اليونيسف)، وخت إشراف الفريق الوطني لحماية الأسرة تنفيذ دراسة مسحية لخدمات خطوط حماية الطفل في الأردن، من اجل ترسيخ التجربة الوطنية في مجال خطوط حماية ودعم الأطفال وأسرهم وتعزيز دورها في تقديم الاستشارات الأسرية والنفسية والاجتماعية للأطفال وأسرهم ومقدمي الرعاية لهم، والحد من تفاقم مشكلة العنف ضد الأطفال والعنف الأسري عموماً، ودعم مهامه المتمثلة بالمساهمة في وضع السياسات والخطط التي لها علاقة بالأسرة وأطفالها ومتابعة تنفيذها.

II- أهداف الدراسة:

التعرف على:

- خطوط حماية ودعم الأطفال وأسرهم والخدمات التي تقدمها على المستوى الوطني .
- الأطر الوطنية والقانونية التي تنظم عملها وإجراءاتها.
- الثغرات والفجوات على المستوى المؤسسي والوطني التي تحول دون تفعيلها.
- الإجراءات والحلول المقترحة لمعالجة الثغرات والفجوات والمعنيين الرئيسيين بها.
- وضع التصور المستقبلي لتحسين عمل خطوط حماية الطفل وأسرهم وتوحيدها ونشرها على المستوى الوطني، وتحسين مستوى الخدمات التي تقدمها، واستدامة عملها.

III- منهجية الدراسة:

مببرات الدراسة :

تأتي أهمية هذه الدراسة المسحية والتي تعتبر الاولى من نوعها في الاردن، لتضع تصوراً شاملاً لتنظيم وتطوير خطوط الدعم على المستوى الوطني، فحالياً وبالرغم من حجم الجهود المبذولة من قبل الخطوط العاملة في الاردن، الا انها لا ترتبط بانظمة حماية الاسرة او الأطر الوطنية مما يؤدي الى تشتيت جهودها، وعدم توحيد الأرقام ذات العلاقة بالعنف بشكل عام والعنف الاسري بشكل خاص، اضافة الى المعوقات المتعلقة بضعف جهود التنسيق بين هذه الخطوط من حيث الاستهداف، والتخصص في الخدمات المقدمة، والتي انعكست على نوعية وحجم الخدمات التي يمكن تقديمها، وشمولية تغطيتها لجميع محافظات المملكة.

مراحل الدراسة :

تم تنفيذ الدراسة من خلال اربع مراحل وعلى النحو التالي:

المرحلة الاولى : المرحلة التحضيرية . وتمثلت بوضع منهجية و خطة عمل واضحة متفق عليها تتضمن أنشطة تفصيلية وجدول زمني محدد لتنفيذ الدراسة.

المرحلة الثانية: مرحلة جمع المعلومات: وشملت التعرف على افضل الممارسات الوطنية والدولية ذات العلاقة بخطوط دعم الطفل واسرته من خلال الاطلاع على التجارب على المستوى الوطني والعربي والعالمي. ومراجعة السياسات والقوانين الوطنية ذات العلاقة بخطوط الحماية. ثم القيام بتطوير اداة جمع معلومات مبنية على الممارسات المثلى التي تم التوصل اليها من خلال البحث المكتبي. وتحديد المبادرات والجهات التي لها تجربة في مجال خطوط دعم الطفل واسرته في الاردن. وتخطيط زيارات ميدانية للتعرف على خدماتها. وعقد اجتماعات مع المعنيين وعلى مختلف المستويات.

المرحلة الثالثة: اعداد مسودة الدراسة حول خدمات خطوط دعم الطفل واسرته في الاردن لتشمل: أهم الاسس والممارسات المتبعة عند تقديم خدمات خطوط دعم للطفل واسرته والسياسات التي تدعمها. و التصور المستقبلي لتحسين عملها وتوحيدها ونشرها على المستوى الوطني. وتحسين مستوى الخدمات التي تقدمها. واستدامة عملها.

المرحلة الرابعة: اعلان نتائج الدراسة واعداد النسخة النهائية واطلاقها من خلال عقد ورشة عمل وطنية مع المؤسسات المعنية لعرض أهم مخرجات الدراسة وتحديد الأولويات الوطنية في هذا المجال.

نهج الدراسة التشاركي

ركزت منهجية إعداد الدراسة على توسيع دائرة المشاركة؛ حيث تم تشكيل لجنة فنية تشمل جهات حكومية وأهلية وخبراء وباحثين من المؤسسات الاعضاء في الفريق الوطني لحماية الاسرة . وكان لهذا النهج قيمة مضافة تجاوزت مجرد إعداد الدراسة المسحية: لتتضمن توعية المؤسسات والأفراد بالممارسات المثلى لإنشاء وادارة خطوط الدعم. كذلك تضمنت خطوات إعداد الدراسة المسحية مرحلة منهجية نوعية في إعدادها واستكمالها. حيث تمت مشاركة معلومات الخطوط في الاردن مع الخطوط نفسها لمراجعتها. ومشاركة مسودة الدراسة مع جميع المؤسسات الاعضاء في اللجنة الفنية. بما كان له الأثر الكبير في إثراء مضمون الدراسة من جهة. وإثارة اهتمام وفضول ووعي هذه الجهات بأهمية خطوط الدعم ودورها في منظومة حماية الاسرة من العنف.

اسلوب الدراسة

اعتمدت الدراسة على استخدام أحد أساليب البحث الاجرائي بالمشاركة لجمع المعلومات. ويتميز هذه النوع من البحوث بأنه طريقة للتعليم من الجهات ذات العلاقة ومعها لجمع المعلومات وتحليلها وتقييمها للحصول على نتائج واقعية من خلال خبرات الجهات المعنية. وقد تم استخدام اداتين من ادوات البحث الاجرائي وهما المقابلات شبه المنظمة والملاحظة المباشرة.

تضمنت اداة المقابلات شبه المنظمة قائمة بالموضوعات التي سيتم تغطيتها أثناء المقابلة وأسئلة رئيسية مفتوحة لتحفيز النقاش والمساعدة على فهم التجارب الاردنية في مجال ادارة خطوط دعم الطفل. وشمول نقاط النقاش على الممارسات المثلى لخطوط الدعم. وساعدت اداة الملاحظة المباشرة على تأكيد المعلومات وفهم أكبر لآليات عمل الخطوط خلال الزيارات الميدانية وجمع المعلومات.

محددات الدراسة

على الرغم من الجهود الحثيثة التي بذلها فريق عمل المشروع مع جميع الجهات المعنية وعلى مستوى متخذي القرار والفنيين لجمع المعلومات التفصيلية، فإنه يجدر التنويه إلى أن ضعف توثيق جميع الاتصالات الواردة لخطوط الدعم أو صعوبة توفر بعض البيانات والمؤشرات على المستوى المؤسسي للجهات التي تدير خطوط الدعم قد حد من امكانية تحليل المعلومات ومقارنتها مع التجارب الأخرى.

إن عدم توفر مرجعية موحدة حول الجهات التي تدير خطوطا لدعم الاسرة وعددها، ادى الى الحاجة لمزيد من الوقت والجهد خلال البحث المكتبي، واضطرار فريق المستشارين للعودة الى مرحلة جمع المعلومات في كل مرة يتم فيها اكتشاف خط جديد، اذ كانت التوقعات بوجود ستة خطوط فقط، لكن تم تحديد ودراسة خمسة عشر خطاً عاملاً في الاردن.

أقسام الدراسة

سيتم عرض الدراسة من خلال سبعة اقسام بالاضافة الى الملخص التنفيذي وهي كما يلي:

القسم الاول: يغطي اهداف ومنهجية الدراسة.

القسم الثاني: يوضح أهم الممارسات الفضلى لإدارة خطوط دعم الطفل.

القسم الثالث: يضم التجارب العالمية والعربية.

القسم الرابع: يتحدث عن تجارب خطوط دعم الطفل واسرته في الاردن ومعلومات تفصيلية عنها.

القسم الخامس: تحليل لعمل الخطوط في الاردن.

القسم السادس: يغطي التصور المستقبلي لتطوير وتحسين عمل خطوط الدعم على المستوى الوطني.

القسم السابع: يتضمن المرفقات والمراجع.

القسم الثاني

أفضل الممارسات
ذات العلاقة بخطوط دعم الطفل

IV- افضل الممارسات ذات العلاقة بخطوط دعم الطفل⁽¹⁾

مقدمة

يتصل الأطفال بخطوط دعم الطفل لعدد من الأسباب تبدأ من الحاجات البسيطة وتترجى الى المواقف التي تشكل تهديداً على حياتهم أو التي يتعرضون بسببها الى الإساءة أو للإهمال الشديد. أو لأنهم يحتاجون إلى تدخل مباشر، ونتيجة للتطور السريع في تكنولوجيا الاتصالات، فقد زاد عدد الاتصالات التي تتم من الهواتف الخليوية أو عبر وسائل الانترنت، إلا أن الموضوعات التي يريد الأطفال التحدث عنها لم تتغير كثيراً. ففي انحاء العالم المختلفة لا تزال أهم أسباب الاتصال هي الإساءة والعنف، والعلاقات مع الأقران، والعلاقات مع الأسرة، والصحة النفسية والاجتماعية والعقلية.

وفيما يلي أهم الممارسات المتعارف عليها لانشاء وادارة خطوط دعم الطفل، حسب تجربة الشبكة العالمية لمساندة الطفل.

1. سهولة الوصول / متاح للطفل:

يجب على خطوط الدعم ان تكون متاحة ويمكن الوصول إليها من قبل الأطفال من اي منطقة جغرافية وفي جميع الأوقات. وان يكون الرقم قصير وسهل الحفظ، اذ يمكن أن يحدث العنف في أي وقت وفي أي مكان. ومن هنا تنبع اهمية ان يكون خط دعم الطفل عاملاً ٢٤ ساعة في اليوم وعلى مدار الاسبوع.

إن الأطفال المعرضين للخطر في كثير من الأحيان لا يملكون المال لدفع ثمن المكالمات الهاتفية، حتى وإن كان لديهم جهاز هاتف خليوي. لذلك يجب على خطوط الدعم العمل مع شركات الاتصالات والمشغلين لتوفير الاتصال المجاني لجميع المكالمات التي يستقبلها الخط. لأن توفير رقم مجاني يمكن الوصول إليه من قبل جميع الأطفال يعتبر عنصراً هاماً ومحفزاً لاي خط دعم للطفل. وتؤكد التجارب ان خطوط الدعم المجانية تتلقى عشرة اضعاف عدد الاتصالات التي تتلقاها خطوط الدعم غير المجانية.

2. توفير قنوات اتصال متعددة

يجب على خطوط الدعم توفير عدة وسائل متاحة للأطفال، لتسهيل عليهم الوصول الى المساعدة عندما يحتاجون اليها. لذلك فإن خط الدعم لا يعني فقط الهاتف الارضي او الخليوي بل يتعدى ذلك الى قنوات ووسائل اخرى يمكن للطفل اللجوء اليها للاتصال وهذه تشمل: الرسائل النصية الالكترونية ووسائل الانترنت وكذلك البريد الالكتروني وغرف الدردشة، والمقابلات الشخصية سواء كانت زيارات ميدانية او الحضور لموقع تقديم الخدمات. وكذلك تشمل رسائل البريد، والبرامج التلفزيونية والاذاعية المباشرة المخصصة لهذه الغاية.

3. الوصول بالخدمات (Outreach) وانشطة التوعية

ان ادارة خطوط الدعم لا تعني العمل من داخل المكاتب او مراكز الاتصال او تقديم الخدمات عبر الهاتف او وسائل الانترنت. اذ يتوجب الوصول الى الاطفال واسرهم من خلال انشطة توعوية مخطط لها مسبقاً. وتستهدف طلاب المدارس وافراد المجتمع من خلال أنشطة وقائية مثل زيادة وعيهم عن أنواع العنف وسلبياته والاساليب البديلة للعنف، والانشطة التوعوية الاجرائية التي تركز على تعريف الاطفال واسرهم بالمواقف التي يجب عليهم فيها طلب المساعدة عند الحاجة. وكذلك تعريفهم برقم خط الدعم، وكيفية استخدامه، ونوعية الخدمات التي يمكنهم الحصول عليها من خلاله.

4. يتمحور عمل الخطوط حول حقوق الطفل:

إن حماية الطفل هو جوهر عمل خطوط الدعم، وذلك ومن خلال الالتزام باتفاقيات الامم المتحدة لحقوق الطفل، وانعكاس ذلك على منهجية عمل خطوط الدعم وسياساتها، وبالتالي نجد ان معظم خطوط الدعم تستهدف الفئة العمرية للطفل حتى سن ١٨ سنة، وبعض الخطوط قد تستهدف حتى سن ٢٥ سنة. وكذلك يتم التركيز على فئات الاطفال الاكثر تعرضاً للعنف مثل الاطفال خارج المدن، واطفال الشوارع، والاطفال العاملين واللاجئين، والاطفال المساء اليهم، والمعاقين او ضحايا الاتجار بالبشر. لأن هذه الفئات غالباً ما يكون الأطفال فيها من المهمشين والمحرمين والمعرضين للتمييز والذين يفتقرون إلى حماية البالغين المسؤولين عن الدفاع عن حقوقهم ومصالحهم الفضلى.

¹:Building Your Child Helpline , 2011/CHI

٥. تركز منهجية عملها على حماية واحترام خصوصية الطفل

ان احترام خصوصية الطفل ووجوده في بيئة آمنة يعتبر عنصراً هاماً لعمل خط دعم الطفل. لذلك يجب على ادارة خط الدعم اخذ العديد من الاعتبارات المتعلقة بالموارد البشرية، مثل اختيار وتأهيل الموظفين. فمثلاً وقبل توظيف كادر خط الدعم، يجب التأكد من ملائمتهم للعمل مع الاطفال وذلك بالتدقيق وفحص خلفياتهم الشخصية وتوجهاتهم وقناعاتهم الذاتية ذات العلاقة بمبادئ حماية الاطفال من العنف. وعادة ما يتم ذلك من خلال التحقق من التاريخ المهني للموظف وارياب العمل السابقين. وضمان عدم وجود سجل لأي سلوك غير مناسب مثل التحرش. وبعد التوظيف ومن خلال الرصد المستمر والمتابعة والتقييم والتدريب لضمان امتثال الموظفين لأفضل الممارسات في مجال حماية الطفل. هذا بالإضافة الى التوقيع على اتفاقيات السرية ومدونات السلوك التي تقتضي بوجودها الالتزام بتطبيق الاجراءات الداخلية والتي تضمن سلامة الطفل وحمايته من المخاطر. ويجب على ادارة خط الدعم التأكد من عملية توثيق الاجراءات والبيانات وتحديد مسؤوليات وادوار كل فرد من فريق عمل الخط.

تعمل خطوط الدعم على التأكيد للاطفال المتصلين بان كل المعلومات التي يقومون بالكشف عنها ستعامل من قبل فريق خط الدعم بسرية تامة. ولن يتم مشاركتها مع جهات اخرى بدون موافقتهم المسبقة. وقد يكون الاستثناء الوحيد عندما يكون الطفل في وضع خطر بحيث تكون الحاجة إلى التدخل فوراً من قبل الشرطة لحمايته أو توفير خدمة صحية لعلاج. وينطبق عنصر التأكيد على احترام السرية والخصوصية أيضاً مع البالغين الكبار. مثل الجيران والأقارب الذين قاموا بالتبليغ عن الأطفال المعرضين لخطر الإساءة، أو الإهمال وسوء المعاملة. وهذا ينعكس أيضاً على سرية موقع مركز الاتصال إذ لا يتم الاعلان عن مكان وجوده ابداً.

٦. مشاركة فاعلة للطفل في تحديد أنشطة خطوط الدعم وتقييمها:

خطوط دعم الطفل تشجع مشاركة وسماع وجهة نظر الاطفال حول القضايا التي تؤثر عليهم. واكثر من ذلك، فان خدمات خطوط الدعم يتم تصميمها بناء على اقتراحاتهم واحتياجاتهم.

إن استراتيجيات عمل خطوط الدعم تعزز المشاركة في التخطيط والتنفيذ والمتابعة بحسب احتياجاتهم النمائية. لان مشاركتهم تضمن فعالية اكبر لعمل خط الدعم وزيادة اثره. والمشاركة عادة تشتمل على عدة أنشطة مثل:

- تطوير وتصميم اجراءات خطوط الدعم.
- تحديد طبيعة الأنشطة التوعوية.
- تحديد انسب قنوات الاتصال التي يمكن استخدامها للوصول الى الاطفال.
- تحديد الخدمات المقدمة.
- بيان اساليب المتابعة.
- تقييم خط الدعم.

٧. بناء شراكات متعددة وفاعلة لتأمين افضل الخدمات والموارد:

لا يمكن لأي خط من خطوط دعم الاطفال واسرهم العمل منفرداً. لذا فأن تقديم خدمات متعددة وشاملة يتطلب التنسيق والعمل مع شبكة واسعة من الجهات الحكومية وغير الحكومية والخاصة مثل الجهات الامنية. والجهات الحكومية. والاحصائيين الاجتماعيين والنفسيين. والمعلمين. وشركات الاتصال. ومراكز الايواء. والعاملين بالرعاية الصحية. والاحصائيين القانونيين.

٨. الخدمات المقدمة:

• **الانصات الفعال -** الاستماع والرد المنهج والذي يركز الاهتمام فيه على المتصل.

• **خدمات الارشاد -** تعتبر خدمة الارشاد واحدة من أكثر التدخلات المتكررة المقدمة للاطفال سواء كانت عبر خط الدعم. او من خلال الجلسات المتخصصة المباشرة ووجها لوجه. سواءً كانت لمرة واحدة او جلسات متكررة. وتتطلب خدمات الارشاد الصبر والمثابرة من قبل المرشد والتقبل من الطفل. فالخدمة الارشادية هي خدمة تفاعلية ومجموعة من الإجراءات التي تتضمن الدعم والتشجيع والمشاركة والتفريغ وتقديم المعلومات. ويحاول فيها المرشد تقديم التوجيه للمتصل ليفهم ويفكر ويحلل ويستطيع اتخاذ قرارات مناسبة تفيده في مواجهة المشاكل والصعوبات التي يواجهها.

والارشاد عبر خط الدعم هو نوع من انواع الارشاد الذي يقوم به الاخصائيون ويقدم عادة في الحالات التي لا يكون الطفل في وضع خطر. الامثلة على ذلك حالات القلق. وعدم احترام الذات. وضعف الثقة بالنفس او علاقات الاقران. وفي الحالات التي يكون فيها من المرجح ان تستجيب وحققت نتائج إيجابية عن طريق الارشاد عبر خط الدعم أو الانترنت. شريطة أن يكون الطفل قادرا على فهم ما يقوله المرشد. وهذا يعتمد على اللغة والعمر ومستوى تطور الطفل.

ويتضمن الارشاد عبر الهاتف عدة مراحل تبدأ - **ببناء الرابط -** في بداية الإتصال. حين يعمل المرشد على إقامة علاقة مع المتصل بشكل يسمح للمتصل بالتكلم. ثم يقوم المرشد **بكشف حقيقة المشاعر** وتتضمن هذه المرحلة من الإتصال هو التحري عن وضع المتصل ومشاعره حيال الوضع. ويجب على المرشد اعطاء وقت جيد وعدم الاستعجال في عرض الخيارات بسرعة حتى لا يشعر المتصل وكأنه لم يلق أذنا صاغية. الا في الحالات التي يكون فيها الطفل يواجه خطرا او حالة طارئة قد تشكل خطرا على حياته . ثم يتم الانتقال **لعرض الخيارات**. بحيث يقوم المرشد والمتصل معاً بعرض الخيارات المتاحة من أجل إيجاد حل للوضع أو جعله محتملا. وبعد ذلك يتم **وضع خطة**. ويتم البحث بشكل مفصل أكثر في الخيار المفضل (أو الخيارات المفضلة) وتحديد الخطوات أو الانشطة التي يمكن القيام بها.

• **الإحالة للخدمات المتخصصة المناسبة :** تقديم المعلومات والخدمات المناسبة للمتصل الذي يحتاج الى مؤسسات اخرى لتقديم الخدمة أو توفير المعلومات والاتصال بالجهات الاخرى لتقديم المساعدة للمتصل (التشبيك مع المؤسسات الاخرى مقدمة الخدمة).

وتتم الإحالة إلى جهات متخصصة لتقديم الاستشارة مباشرةً ووجها لوجه في الحالات التي تحتاج الى خدمات متخصصة. وأحيانا على مدى فترات ممتدة. كما في حالات الصدمة من سوء المعاملة او الاساءة أو الإهمال. او حالات الأطفال من ذوي الاعاقة. مثل مشاكل النمو. وفي حالات الاكتئاب أو الغضب الشديد مع خطر إيذاء النفس او إيذاء الآخرين. إذ انه في هذه الحالة لا تؤدي الاستشارة عبر الهاتف للغرض المطلوب منها.

المتابعة الفاعله للحالة تتطلب تنسيقا ومتابعة حثيثة بعد التحويل الى اي من الشركاء. فعلى سبيل المثال. إحالة الطفل إلى خدمة متخصصة من قبل اخصائي اجتماعي او نفسي لجهات امنية. لا يعني اغلاق ملف الحالة لدى خط الدعم. بل على العكس. يجب تسجيل المواعيد التي يجب على فريق خط الدعم الاتصال مع الشركاء ومتابعة وضع الحالة لضمان تقديم الخدمات المطلوبة وحسب الجدول الزمني المتفق عليه. واولوية الاخذ بالاعتبار المصلحة المثلى للطفل.

• **التدخل الفوري للحالات الطارئة:** يعني قيام خط دعم الطفل بأي اجراء لرفع الخطر او تخفيف الاضرار التي حيط بالطفل وذلك بالتنسيق مع الجهات الامنية والصحية مثال ذلك التهديد بالانتحار. او التعرض للعنف.

عناصر تحمل خط الدعم لمسؤوليته

أن منهجية عمل وادارة خط دعم الطفل واسرته يجب ان تركز على العناصر التالية لضمان تحمل خط الدعم لمسؤوليته وتحقيق الاهداف التي انشئ من اجلها:

١- **الشفافية** - نتيجة لحجم المعلومات الهائل الذي يتم تلقيها من خلال الاتصالات. يجب على خط الدعم ان يضمن تسليط الضوء على القضايا التي لم تكن ظاهرة في المجتمع. والتعرف والشفافية في الكشف عن مواقع الضعف في نظام حماية الطفل في الدولة والعمل مع الجهات المعنية لتحسينها. مما يساعد ايضا على اتخاذ قرارات مبنية على اساس سليمة. والشفافية هنا تغطي ايضا تدقيق حسابات وسجلات خط الدعم المالية. واتاحتها للجهات المشرفة او الممولين.

٢- **التشاركية** - يجب إشراك الفئات المستهدفة في صنع القرارات التي تؤثر عليهم. وعلى جميع المستويات من حيث تحديد قنوات الاتصال والخدمات المقدمة والبرامج والانشطة التي تقوم بها خطوط الدعم.

٣- **التقييم والتعلم** - وذلك عن طريق مراقبة وتقييم موظفي خط الدعم وبشكل دوري. والخروج بدروس من هذه العملية بحيث يتم الاستفادة منها في صنع القرارات ووضع الخطط المستقبلية.

٤- **الاستجابة للاقتراحات والاحتياجات** - ضرورة توفير اساليب هدفها قياس مدى رضى الفئات المستهدفة والشركاء عن اداء خط الدعم. وتمكينهم من خلالها التعبير عن ارائهم واقتراحاتهم للتطوير والارتقاء بمستوى اداء وخدمات خط دعم الاطفال واسرهم.

٥- جمع وتحليل المعلومات

إن جميع المكالمات او الاتصالات يجب أن يتم توثيقها في نظام للبيانات وإدارة الحالات. وهذا يتيح لخط الدعم ادارة ومتابعة كل حالة. وضمان اتخاذ الإجراءات الملائمة . وتقديم ما يلزم من خدمات في الوقت المناسب. وكذلك يجب ان يتم توثيق الاحالات المحولة الى الشركاء مع الاجراءات التي ستقدم للحالة. مع تحديد تاريخ ووقت متابعة الشركاء. وبذلك يمكن النظام الاطلاع الفوري على كافة المعلومات والاجراءات ذات الصلة بأي حالة. والتسهيل على افراد فريق خط الدعم العاملين في المناوبات المختلفة من اتخاذ الخطوات المناسبة.

إن تحليل البيانات التي يتم جمعها هي احدى الركائز المهمة لعمل خطوط الدعم والتي يجب عدم اغفالها. لانها تمكن القائمين على خط الدعم وجميع الشركاء من تحديد الكثير من الازمات فيما يتعلق بالمشاكل والاحتياجات. مثل أنواع المكالمات والمواقع الجغرافية التي تتركز فيها الحالات والفئات العمرية و الفئات الاكثر عرضة للمخاطر والجنس والكثير من الامور الاخرى الهامة لتوجيه السياسات والقوانين. وتحديد نوعية الخدمات وتركزها. وانشطة التوعية التي يجب اطلاقها وموضوعاتها وكل ما يتعلق بحماية الأطفال واسرهم.

التبعية الإدارية لخطوط الدعم

يمكن تقسيم خطوط دعم الطفل واسرته من منظور التبعية الإدارية إلى:

- ١- خطوط دعم الطفل التي تكون بادارة منظمات غير حكومية:
 - كمشروع لمنظمات غير حكومية.
 - كهدف وحيد لمنظمة غير حكومية.

٢- خطوط دعم الطفل واسرته التي تدار كمشاريع من قبل جهات حكومية.

٣- خطوط دعم الطفل واسرته التي من قبل القطاع الخاص كجزء من برنامج المسؤولية الاجتماعية لشركة من الشركات.

٤- خطوط دعم الطفل واسرته التي تدار كشراكات بين جهات متعددة ومن قطاعات مختلفة (شركات وحكومات ومنظمات غير حكومية).

ملخص الية عمل خط دعم الطفل واسرته :

خط دعم الطفل واسرته - تسلسل خطوات الاتصال

يقوم الطفل او شخص بالغ بالاتصال على خط دعم الطفل واسرته من خلال طلب رقم الخط سواء كان من خط ارضي او خلوي. او ارسال رسالة نصية SMS أو عبر الإنترنت عن طريق البريد الإلكتروني. أو اي وسيلة اتصال اخرى متاحة لهذا الغرض



مرحبا

يستقبل مرشد خط دعم الطفل واسرته الاتصال ويجب المتصل



مساعدة الطفل

من خلال الهاتف / الانترنت تقديم الاستشارة : تقديم الاستشارة وإحالة الطفل إلى خدمة أخرى للحصول على المساعدة المتخصصة.
الاستجابة الفورية : التدخل والذهاب مباشرة لمكان وجود الطفل في حالة الطوارئ؛



تسجيل تفاصيل الاتصال ومعلومات المتصل في سجل الاتصالات / او قاعدة البيانات

يسجل مرشد خط دعم الطفل واسرته المعلومات والملاحظات حول ما حدث خلال الاتصال لتسهيل المتابعة



الأحالة والمتابعة وإعادة التأهيل على المدى الطويل

المتابعة مع الجهات التي تمت الاحالة اليهم للتأكد من سلامة الطفل وحصوله على المساعدة اللازمة. واذا لزم الامر. تشبيك الحالة مع جهة اخرى للحصول على تأهيل على المدى الطويل.



توثيق واغلاق الحالة

القسم الثالث

التجارب العالمية والعربية

V- التجارب العالمية والعربية

تبين معلومات خطوط دعم الطفل حول العالم أن معظم المشاكل والقضايا التي يواجهها الأطفال تكون متشابهة بغض النظر عن خلفياتهم والظروف التي يعيشون فيها، والتي تظهر أهمية وجود قنوات اتصال كخطوط دعم الطفل لما لها من دور مهم تأديه لمد يد المساعدة للأطفال عند الحاجة، وفي نفس الوقت توفر بيئة امنه لهم، وتمكنهم من المشاركة في القرارات التي تخص مستقبلهم بحيث يستطيعون أخذ زمام الأمور بأيديهم وتحقيق احلامهم. إن الحقائق العالمية التالية حول العنف تؤكد مدى أهمية الدور الذي تلعبه هذه الخطوط والخدمات التي تقدمها للفئات المستضعفة داخل الاسرة.

ووفقاً لمكتب الامم المتحدة للمخدرات والجريمة، ما زالت النساء والفتيات يتعرضن للقتل بأعداد كبيرة في جميع أنحاء العالم، ففي عام ٢٠١٢ وعلى سبيل المثال، تعرضت ٤٣٦٠٠ امرأة وفتاة على الأقل للقتل من قبل أزواجهن أو أحد أفراد الأسرة^(١). وفي كل عام يتعرض ما بين ٥٠٠ مليون الى ١,٤ مليار طفل الى شكل من أشكال العنف، وهذا يعني ان ما يعادل ما نسبته ٢٢٪ من مجموع الاطفال حول العالم يتعرضون للعنف^(٢).

وللأسف، تظهر بيانات الشبكة العالمية لخطوط مساندة الطفل أن ما يقارب من ٥٢ مليون محاولة اتصال تمت من الأطفال والشباب لخطوط دعم الطفل ولم تصل الى الخدمات بسبب نقص الموارد البشرية او البنية التحتية او الموارد المالية، وهذا يعني أن ٤٨٪ من الأطفال المتصلين بخطوط الدعم لم يحصلوا على خدمات المشورة أو المساعدة أو الإحالة^(٣).

التجارب العالمية الناجحة:

تم الاطلاع على عدة تجارب عالمية مثل تجربة مؤسسة انقاذ الطفل الدولية والشبكة العالمية لخطوط مساندة الطفل (تشايلد هيلب لاين انترناشونال (Child Helpline International)-(CHI)، وسيتم التركيز في هذه الدراسة على تجربة الشبكة العالمية لخطوط مساندة الطفل والتي تغطي مختلف قارات العالم، اذ لديها ١٩٢ خط مساندة للأطفال في ١٤٥ دولة (حتى تشرين ثاني عام ٢٠١٤)، وتتلقى مجتمعةً أكثر من ١٤ مليون اتصال سنوياً من الأطفال واليافعين والاحتاجين إلى الرعاية والحماية، وكذلك تتمتع الشبكة العالمية لخطوط مساندة الطفل بانتشار واسع في البلاد العربية، اذ ان هناك ١٦ خط لدعم الاطفال في العالم العربي تنتمي لهذه الشبكة، وقد تم توقيع مذكرة تفاهم بين الشبكة العالمية لخطوط مساندة الطفل وجامعة الدول العربية في سنة ٢٠٠٨ لتشجيع الدول الاعضاء للقيام بتسهيل انشاء خطوط دعم الطفل في بلادهم، وعلى ان تقوم الشبكة بتقديم الدعم الفني اللازم.

تدعم الشبكة العالمية لخطوط مساندة الطفل إنشاء وتقوية خطوط دعم الطفل التي تتيح للأطفال الاتصال بها مجاناً في جميع أنحاء العالم، وتقوم بجمع المعلومات من خطوط مساندة الطفل وتحليلها للتعرف عليها وتبسيط الضوء على الفجوات في أنظمة حماية الطفل ومناصرة حقوقهم.

منذ بداية الشبكة والتي تمتد الى ما قبل ٢٥ عاماً في شوارع الهند، حيث كانت تعمل مؤسسة الشبكة (السيدة جيرو بيليموري) كعامل اجتماعية، والتي زودت الاطفال برقم هاتفها الخليوي الخاص، وطلبت منهم الاتصال بها عندما يواجهون اية مشاكل.

ثم تطورت الفكرة الى ان تم تأسيس واطلاق الشبكة العالمية لخطوط مساندة الطفل (شبكة تشايلد هيلب لاين انترناشونال (CHI) رسمياً في عام ٢٠٠٣ ومقرها أمستردام- هولندا، حيث تترأس مجلس ادارتها السيدة جيرو بيليموري الآن.

²The Global Study on Homicide 2013 by the UNODC

http://www.un.org/apps/news/story.asp?NewsID=50907&utm_source=feedburner&utm_medium=feed&utm_campaign=Feed%3A

+ungen+%28UN+gender+equality+news+feed%29#.VWmaGz8cTIU

³The Voices of Children and Young People - Child helpline data 2012 – 2013 – Child Helplines International

⁴The Voices of Children and Young People - Child helpline data 2012 – 2013 – Child Helplines International

يشترط للحصول على عضوية كاملة في الشبكة : التطبيق السنوي لأداة معايير التقييم الذاتي، ودفع رسوم الاشتراك، وتقديم تقارير دورية، وبالمقابل تقوم الشبكة بتقديم الدعم الفني من خلال مراحل انشاء الخط وادارته، وتقديم المصادر التي يتم تطويرها من حصيلة خبرات برامج خطوط الدعم في بلدان العالم المختلفة، اضافة الى المشاركة في المؤتمرات الدولية السنوية التي تعقدها الشبكة لتبادل الخبرات وتطوير الاداء.

أما بالنسبة للحاكمية الرشيدة للخطوط عالمياً، فتقوم مجالس الادارة لدى الخطوط التي تديرها منظمات غير حكومية او من القطاع الخاص، بمتابعة خطوط الدعم ومراقبة عملها بالإضافة الى التقييم الذاتي والدوري الذي تقوم به خطوط الدعم بمشاركة الفئة المستهدفة للاستمرار في تحسين وتطوير اداء الخطوط، وحتى في حالة الخطوط التي تديرها جهات حكومية يجب ان تعين مجلس ادارة أو لجنة للأشراف على اداء خط دعم الطفل، مثال على ذلك: «خط نجدة الطفل ١٦٠٠٠» في مصر ومقره في المجلس القومي للطفولة والأمومة (جهة حكومية)، ولكن لديه شراكات متعددة مع جهات حكومية اخرى ومع منظمات غير حكومية وشركات الاتصالات، لذلك تم تشكيل جسم اداري للخط يسمى اللجنة الاستشارية ويتكون من ممثلين عن كل أصحاب المصلحة الرئيسيين، ويقع على عاتقهم مهمة الاشراف والمراقبة.

توحيد ارقام الطوارئ وأرقام خطوط الدعم في الاتحاد الاوروبي

يجدر الاشارة هنا الى تجربة الاتحاد الاوروبي بتوحيد رقم الطوارئ، واعطاء رمز آخر مخصص لارقام خطوط الدعم في جميع الدول الاعضاء، حيث قام الاتحاد الاوروبي باعتماد رقم **١١٢ لحالات الطوارئ**، وهو خط مجاني ومتاح من اي مكان في الاتحاد الاوروبي، ويمكن الاتصال برقم **١١٢** من الهواتف الارضية والخليوية لطلب خدمة الطوارئ، او سيارة الإسعاف، وفرق الإطفاء أو الشرطة.

وفي يوم ٢٩ تشرين أول من عام ٢٠٠٧، تبني الاتحاد الاوروبي قرار **EC/١١٦/٢٠٠٧** والذي يوصي الدول الاعضاء بحجز الرقم **١١٦١١١** لخدمات خط دعم الطفل على المستوى الوطني، وجاء تبني الاتحاد الاوروبي لهذا القرار، كتأكيد منه على أهمية العمل على توفير خطوط دعم الاطفال، والحاجة إلى تقديم الخدمات التي يحتاجونها، وبما أن توصيات الاتحاد الاوروبي تعتبر ملزمة للدول الاعضاء، واعتباراً من مطلع عام ٢٠١٢، تم حجز الرقم **١١٦١١١** لخطوط دعم الطفل في جميع الدول الاعضاء وبالبالغ عددها **٢٧** دولة؛ وتم تعيينه في **٢٢** دولة، وهو الان عاملاً في **١٧** دولة.

وبالاضافة الى الرقم **١١٦١١١** لدعم الطفل، فقد خصص الاتحاد الاوروبي ارقاماً اخرى من الرمز **١١٦ + ٣** أرقام لخطوط الدعم التي تقدم خدمات اجتماعية لمساعدة الاطفال والبالغين، فمثلاً خصص رقم **١١٦٠٠٠** للأطفال المفقودين، والرقم **١١٦٠٠٦** لضحايا الجرائم، والرقم **١١٦١١٧** للمساعدة الطبية غير الطارئة، والرقم **١١٦١٢٣** خط الدعم العاطفي.

المسميات المختلفة التي تطلق على خطوط دعم الطفل:

استخدامات مصطلح الخط الساخن

الخط الساخن- سياسياً:

الخط الساخن بين موسكو وواشنطن، والذي يعرف أيضاً باسم «الهاتف الأحمر»، وجاء إنشاء الخط الساخن في أعقاب أزمة الصواريخ الكوبية خلال فترة الرئيس الامريكى جون كنيدي، لتسهيل الاتصال بين قادة البلدين، وكان للتكنولوجيا الجديدة دور بالغ الأهمية، اذ اصبح القادة الأمريكين والسوفييت قادرين وببساطة على التواصل فوراً وعلى مدى ٢٤ ساعة، وتم الاتفاق على استخدام الخط فقط في حالات الطوارئ، وليس للاتصالات الحكومية الروتينية.

الخط الساخن / الرقم المجاني - تجارياً:-

خدمه الرقم الساخن المجاني. هي خدمة عالمية تعتمد الرقم { ٨٠٠ } وتستخدم في أغلب دول العالم اذ تتيح للمتصل اجراء المكالمات مجاناً. بينما تتكفل الشركة المستقبلة للمكالمة لكلفة الاتصال. وتعزز هذه الخدمة من مبيعات الشركات ومن عدد عملائها. حيث تشجع عملاء الشركات على الاتصال للحصول على إجابات لاستفساراتهم حول منتجات أو خدمات الشركة. الأمر الذي يتيح الفرصة لفريق المبيعات الرد على الاستفسارات المختلفة للمهتمين وتخفيفهم على الانضمام لقاعدة عملائها وبالتالي زيادة مبيعاتها. كذلك يستخدم الرقم المجاني لتقديم خدمات ما بعد البيع للزبائن أو خدمة المشتركين. كما ويعتبر الرقم المجاني أداة فعالة لاطلاق أو طرح منتجات وخدمات جديدة والترويج لها.

الخط الساخن/ خط المساعدة / خط المساندة / الرقم المجاني / خط النجدة - حماية الاطفال من العنف:-

عالمياً. وعندما يتعلق عمل الخط بحماية الطفل نجد ان هناك عدة مصطلحات قد تستخدم لهذا الغرض مثل خط المساعدة أو الخط الساخن أو المساندة أو النجدة. ولا يوجد غالباً فرق واضح بين هذه التسميات. لذلك وفي بلدان كثيرة في العالم يتم استخدام اكثر من مصطلح بالتبادل. او في نفس الوقت. مثل (الخط الساخن / خط المساعدة) ولكن المصطلح الاكثر شيوعاً هو الخط الساخن. ويعرف بأنه خط الهاتف الذي يتيح للمتصل الوصول السريع والمباشر لمصدر اي معلومات او اي مساعدة.

ان مفهوم استخدام الشبكة العالمية لخطوط مساندة الطفل (CHI) لمصطلح خط مساندة الطفل هو الخدمة المقدمة للأطفال. أو للبالغين المتصلين على خط مساندة الطفل بالنيابة عن الأطفال. من خلال تقديم المشورة. والإحالة أو التدخل. عبر الهاتف الارضي. والخليوي او الرسائل النصية. او البريد الإلكتروني وغرف الدردشة على شبكة الانترنت. او صناديق البريد أو أنشطة الوصول بالخدمات. وخط مساندة الطفل هو خدمة تم انشاؤها خصيصاً للأطفال.

في الاردن قد يستخدم مصطلح الخط الساخن على المطبوعات لكثير من البرامج والخدمات المقدمة في مجال التعليم وحماية الاطفال وحقوق الانسان ولكن يقصد به: الخط المناوب. أو خط الاستعلامات. أو خط الارشاد. أو خط الشكاوى. في هذه الدراسة سيتم استخدام مسمى «خط الدعم» ليمثل الخدمات الشاملة التي تقدم بدءاً بالانصات الفعال. ومروراً بالمشورة عبرالهاتف او الانترنت او الدعم المتخصص وانتهاءً بالتدخل في الحالات الطارئة.

التجارب العربية

يوجد في منطقة الشرق الاوسط وشمال افريقيا (١٧) خط لدعم الاطفال ضمن شبكة الخطوط العالمية لمساندة الطفل. (CHI) منها ما مجموعه (١٦) خطاً لدعم الطفل في العالم العربي. ويتمتع (١١) خط عربي لدعم الطفل بعضوية كاملة في الشبكة. وتوجد في الاردن وفلسطين ومصر والسعودية واليمن والبحرين والامارات العربية المتحدة (الشارقة ودبي) والعراق والجزائر وقطر. وتسعى خمسة خطوط اخرى (اعضاء منتسبين حالياً) للحصول على العضوية الكاملة في الشبكة. وتوجد في ليبيا ولبنان وتونس والسودان والامارات العربية المتحدة (أبو ظبي).

تعتبر تجربة خطوط دعم الطفل حديثة نسبياً في المنطقة ولذلك تستهدف خطوط دعم الطفل كل من الأسر والأطفال من أجل كسب ثقة المجتمع ورفع درجة الوعي. ويمكن ملاحظة ذلك من خلال عدد الاتصالات الكبير التي يتلقاها الخط من البالغين.

وَجَدَر الاشارة هنا. بأن عددا من الخطوط العربية تستهدف المرأة والطفل. ومثال على ذلك في دبي خدمة **خط المساعدة ٨٠٠١١١** والذي تديره مؤسسة دبي لرعاية النساء والأطفال. ويستهدف هذا الخط كل من الاطفال والنساء. كذلك الحال في فلسطين فقد قامت جمعية سوا الفلسطينية التي تدير **خط سوا (١٢١)** لدعم الاطفال. بتخصيص خط آخر لمساندة النساء والفتيات (الخط الدافئ) والذي يقدم الدعم والمساندة الهاتفية لضحايا العنف الجسدي والجنسي. بالإضافة إلى خدمة التدخل وقت الأزمات للناجيات. ومرافقة طالبات الخدمة للمستشفيات. ومراكز الشرطة وللمحاكم في منطقة القدس والضفة الغربية. وكذلك في الشارقة. فبعد اطلاق **خط نجدة الطفل (٨٠٠٧٠٠)** من قبل دائرة الخدمات الاجتماعية في عام ٢٠٠٧. قامت الدائرة بتأسيس مركز حماية المرأة في عام ٢٠١١ والذي يقدم خدمات اعادة تأهيل ضحايا العنف من النساء والفتيات اجتماعياً ونفسياً ومهنياً ودمجهن في المجتمع.

تعتبر تجربة مصر (**خط نجدة الطفل ١٦٠٠٠**) وفلسطين (**سوا ١٢١**) والاردن (**١١٠ للأسرة والطفل**) من أهم التجارب في البلدان العربية. حيث ان خط نجدة الطفل في مصر يعتبر نموذجاً عن الخطوط التي يتم تشغيلها من قبل جهة حكومية. ولضمان الحاکمية الرشيدة

تم تشكيل لجنة ممثلة من جميع الشركاء للإشراف على اداء الخط ومتابعته. اما بالنسبة ل**خط سوا (١٢١)** في فلسطين فقوته تنبع من الاستخدام الامثل لادوات التكنولوجيا وتقديم الارشاد عبر وسائل الانترنت للتغلب على معوقات الوصول الى الفئات المستهدفة بسبب الاحتلال الاسرائيلي وخلال الحالات الطارئة كحرب غزة مثلا. بالإضافة الى ادارة جمعية سوا لخطين متخصصين الاول **خط سوا (١٢١)** للطفل. والخط الثاني المخصص لمساندة النساء المعنفات «الخط الدافئ»

مصر: تجربة المجلس القومي للطفولة والأمومة في ادارة (٥) خط نجدة الطفل ١٦٠٠٠

بيان المهمة: خط نجدة الطفل - مصر - «وضع آليات مراقبة المجتمع لحماية الأطفال المعرضين للخطر من خلال خط هاتفي مجاني. والبريد الإلكتروني والموقع الإلكتروني ٧/٢٤».

تم إطلاق خط نجدة الطفل في مصر في عام ٢٠٠٥. ومنذ ذلك الحين يعمل الرقم القصير ١٦٠٠٠ كخط مجاني لنجدة الطفل. ولكونه مجاني كان له أهمية كبيرة في تلقي عدد كبير من الاتصالات سواء من الأطفال أو البالغين الذين لا تتوفر لديهم القدرة المالية لدفع تكلفة المكالمات. وتم التأكد من هذه الحقيقة. من خلال العدد الكبير من الاتصالات بخط نجدة الطفل التي كانت تبدأ بطرح السؤال عما إذا كانت المكالمات مجانية أو غير مجانية. يتم تشغيل خط نجدة الطفل في مصر من قبل المجلس القومي للطفولة والأمومة. وهو وكالة حكومية. علماً بأن هناك شراكة ما بين المجلس ووزارة الاتصالات للحصول على رقم قصير ومجاني. وقد تم تشغيل الرقم ١٦٠٠٠ من قبل هيئة تنظيم الاتصالات المصرية. فقد اختير الرقم ليتم استخدامه من قبل الناس لتقديم الشكاوى. وكان الرقم معروف جداً في البلاد. وقام المجلس القومي للطفولة والأمومة ووزارة الاتصالات بإقناع مجلس الوزراء بالتخلي عن الرقم ١٦٠٠٠ وهو رقم يسهل حفظه. بحيث يتم استخدامه كخط نجدة الطفل. علماً بأن عملية تحويل الخط دامت فترة اسبوعين وبسهولة تامة.

إن الرقم ١٦٠٠٠ مجاني بما يعني إن إدارة الخط وهي المجلس تغطي كافة تكاليف المكالمات الواردة إليه. حيث يتم دفع مبلغ ١٥٠٠٠ دولار سنوياً لشركات الاتصالات لتغطية التكاليف. كما أنه يتيح للجميع الاتصال بواسطته والحصول على الخدمات.

يقوم بإدارة الخط المجلس القومي للطفولة والأمومة من خلال لجنة مكونة من الشركاء يمثلون القطاع الحكومي من وزارة التضامن الاجتماعي ووزارة الداخلية ووزارة الصحة وهيئة التأمين الصحي ووزارة التربية والتعليم ومثلي مؤسسات المجتمع المدني ومراكز الخدمة النفسية بالجامعات ومراكز المساعدة القانونية.

(٥) دليل خطوط مساندة الطفل وشركات الاتصال - الشبكة العالمية لخطوط مساندة الطفل

فلسطين: تجربة جمعية سوا الفلسطينية في ادارة برامج خطوط حماية الطفل والمرأة^(١) خط حماية الطفل الفلسطيني: خط سوا ١٢١ خط مساندة المرأة

جمعية «سوا» كل النساء معا اليوم وغدا. هي جمعية اهلية مستقلة غير ربحية تأسست سنة ١٩٩٨ من قبل مجموعة من المتطوعات الفلسطينيات الناشطات في مجال المرأة. بهدف مناهضة العنف الموجه ضد النساء والاطفال بكافة اشكاله وصوره ومستوياته، من خلال توفير الخدمات والتوعية المجتمعية. وتسعى الجمعية الى تطوير طرق لمعالجة ظاهرة العنف بفعالية في ضوء المعتقدات الاجتماعية والثقافية. والتي تحّد من التحدث باي موضوع متصل بالجنس بل وحتى العنف الجنسي.

«سوا» توفر المشورة والاحالة للمختصين والمرافقة لجميع المستفيدين من خدماتها ولا سيما الاطفال والشباب والنساء. اضافة الى السعي لتثقيف المجتمع الفلسطيني ككل حول العنف المبني على اساس النوع الاجتماعي.

رسالة جمعية «سوا» واهدافها :

تقوم على العمل على تغيير مشكلة العنف السائدة ونشر ثقافة السلام والامان وتوظيفها في خدمة التنمية البشرية في المجتمع. وللوصول الى مجتمع ديمقراطي مبني على المساواة والعدالة الاجتماعية ومستندا على حقوق الانسان.

من اهم اهداف «سوا» هو المشاركة في الحد من العنف الجنسي والجسدي والنفسي الموجه ضد النساء والاطفال. وتوفير فرصة لوصول ضحايا العنف الى الدعم الآمن والحماية ورفع مستوى الوعي في المجتمع ونقل قضايا العنف من مستوى العائلة والمنزل الى مستوى المجتمع . اضافة الى ترسيخ روح وقيم العمل التطوعي لمواجهة العنف الموجه ضد النساء والاطفال. وجنيد الموارد ودعم المجتمع لذلك.

خط حماية الطفل الفلسطيني: خط «سوا» ١٢١

من البرامج التي تديرها «سوا» برنامج خط حماية الطفل الفلسطيني (سوا ١٢١) هو خط وطني مجاني. تأسس سنة ٢٠٠٤. وهو يمثل فلسطين في الشبكة العالمية لخطوط مساندة الأطفال (CHI) والتي تضم أكثر من ١٩٢ خط. **يهدف الخط** إلى تقديم المساندة والدعم والإرشاد للأطفال والشباب والشابات الذين يتعرضون لأي شكل من أشكال العنف والإساءة والإهمال.

يقوم على تفعيل الخط طاقم مؤهل ومدرب لديه الكفاءة في تقديم خدمة الإرشاد الهاتفي. ويستخدم أفضل تكنولوجيا الاتصال لتمكن من خلالها تلبية احتياج اكبرعدد من الاطفال. ويقوم الخط باصدار منشورات ونشرات توعية. وتقديم ورش عمل ومحاضرات وتدريب للمهنيين لرفع مستوى الوعي ومكافحة كافة اشكال العنف والاساءة والاهمال للنساء والاطفال. وايضا برنامج التطوع. والذي يهدف الى جنيد وتدريب متطوعين ومتطوعات وتأهيلهم لتقديم الدعم والارشاد والتوعية من خلال برامج الجمعية. اضافة الى العيادة المتنقلة التي تعمل على ابصال مفهوم العنف بطرق ابداعية الى شرائح المجتمع المختلفة عبر نشاطات مشتركة وحلقات ابداعية تعطي المشاركين بها المجال الكبير للتعبير عن ما يجول بخواطرهم بطرق مختلفة ولكافة الاعمار.

^٦ <http://www.sawa.ps/ar/Views/PageView.aspx?pid=551>

أصبح الخط الهاتفي اليوم أحد الخدمات المهمة لتقديم الإرشاد النفسي والاجتماعي المبدئي في المجتمع. فهو قادر على تقديم الدعم والمساندة لأي شخص مضطرا للكشف عن هويته أو التعريف بنفسه. فالهدف من الخدمة هو توفير أذن صاغية لا تذب ولا تلوم، وإنما تكون داعمة ومساندة تمنح مزيدا من الثقة والقوة في مجابهة مصاعب الحياة ومتاعبها.

يقدم الإرشاد عبر الهاتف أخصائيين مدربين لتقديم هذا النوع من الإرشاد وتعدد وسائل التواصل عبر الفضائيات والهواتف الخليوية ووسائل الانترنت قد جلب الكثير من المنافع التي أمكن تطويعها للمساعدة في التعامل مع ضغوط الحياة المعاصرة ومن هنا جاءت خدمة الإرشاد عبر الهاتف لتصل إلى كل بيت وقد يكون ما استطاع مركز «سوا» تقديمه في أصعب الأوقات التي عاشها أهل قطاع غزة خلال العدوان الإسرائيلي مثلا على الإمكانيات التي تتيحها هذه الخدمة الحديثة .

لا تعتمد خدمات خط المساندة على الاستجابة ومساندة المتصلين فقط، وإنما هي عنوان ومصدر أساسي لتحويل المتصلين إلى خدمات متعددة ومتخصصة أخرى يحتاجونها لذلك من المهم جدا التركيز على خصوصية و تخصيص خدمة الإرشاد وقد تميز مركز «سوا» بتقديم هذه الخدمة من خلال الخط الهاتفي لمساندة النساء ومن خلال خط حماية الطفل الفلسطيني ١٢١.

السرية

تعد حماية المعلومات الشخصية للمتصلين واحدة من أهم الأولويات لمساعدة المتوجهين لطلب المساعدة بالطرق التالية :

أولاً: يقوم البرنامج بتفعيل كل الوسائل اللازمة لضمان سلامة وسرية المعلومات ثم يدمج مفهوم السرية في التدريب الذي يتلقاه العاملون على خط المساندة أن السرية ضرورية لبناء الثقة والحفاظ على المصداقية، وضمان السلامة للمتصلين هاتفياً، وكذلك بالنسبة للمستشارين.

ثانياً: يطلب من كل المرشدين الذين تم تدريبهم توقيع تعهد بالتزام السرية قبل بدء العمل مع الحالات الواردة لخط الهاتف. ما يجعل المرشدين ملتزمين من الناحية القانونية، وذلك لضمان واحترام سرية المتصلين بهم.

ثالثاً: للمتصلين كامل الحق بإخفاء أسمائهم أو أي معلومات قد تدل على هويتهم، وجميع المعلومات الشخصية التي يقدمها المتصلون تكون بإرادتهم.

رابعاً: تحقق مركز «سوا» من أن جميع محطات تشغيل الخط ليست موصولة بأي وحدة تخزين خارجية و أدوات الاتصال، أو الانترنت، ما جعل من المستحيل تقريبا نقل أي معلومات او قاعدة البيانات خارج مركز خط المساندة، يتواصل عمل «سوا» من مكاتب في القدس ورام الله يومياً طيلة ايام الاسبوع من الساعة الثامنة صباحا وحتى منتصف الليل، من خلال مجموعه مكونة من ٢٣ موظفا وموظفة ما بين اداريين ومتابعين لخط الحماية على مدار ساعات العمل الطويلة والشاقة والتي تحمل قصصا تحاكي الحياة اليومية للمواطنين.

وسائل تقديم الخدمة

* من خلال الخط الهاتفي المجاني ١٢١ بدعم من مجموعة الاتصالات الفلسطينية (بال تل، وجوال) ويمكن للطفل التواصل على الخط المختصر المجاني ١٢١ من الهواتف الارضية والخليوية.

* التواصل من خلال البريد الإلكتروني 121@sawa.ps والذي يمكن من خلاله توجيه الرسائل والاستفسارات والأسئلة.

خط مساندة النساء (الخط الدافئ)

بدأ خط مساندة النساء (الخط الدافئ) في مركز «سوا» في آب ١٩٩٩، مع ثمانية من المتطوعات المؤهلات. للعمل على تقديم الدعم والمساندة الهاتفية لضحايا العنف الجسدي والجنسي. ومنذ ذلك الحين تميز المركز بتقديم المساعدة والخدمات لضحايا الاغتصاب والتحرش الجنسي في منطقة القدس والضفة الغربية.

يقوم بإدارة العمل على الخط الدافئ نساء فلسطينيات مؤهلات من اجل خدمة المجتمع الفلسطيني. كما يوفر المركز بالإضافة إلى خدمة الخط الدافئ خدمة التدخل وقت الأزمات للناجيات. ومرافقة طالبات الخدمة للمستشفيات. ومراكز الشرطة وللمحاكم.

الخدمات المقدمة للضحايا:

* توفير خدمة الخط الدافئ للنساء والفتيات على مدار ال ٢٤ ساعة.

* السرية المهنية التامة في المحافظة على خصوصية وهوية المرأة.

* مرافقة الفتيات والنساء اللواتي يخترن تقديم شكوى ضد المعتدين.

* تقديم تقارير للجهات ذات العلاقة إذا احتاج الأمر.

* مرافقة الفتيات والنساء المعنفات لمراكز الشرطة والمستشفيات.

تدريب وتأهيل للخط الدافئ:

في كل سنة تفتتح دورة تدريبية واحدة للخط الدافئ، ويتم بذل جهود مضيئة للتخطيط لأكثر من دورة خلال السنوات القادمة من اجل زيادة وتوسيع قاعدة التطوع في برنامج الخط الدافئ. وبالتالي توسيع خدمات الخط الدافئ وتوفير الفرصة لعدد اكبر من الناس في مناطق مختلفة للإستفادة من مشروع الخط.

الدورات التدريبية للخط الدافئ مدتها ٨٠ ساعة تدريبية. وتستهدف ١٥ امرأة بعمر ٢١ عام فما فوق. والتي يتم خلالها العمل مع النساء على مواد علمية وعملية في مواضيع تهتم الخط وكيفية تقديم المساعدة للمتصلات لطلب الخدمة. وبعد انتهاء دورة التدريب تلتزم كل مشاركة أن تتطوع ثلاث ساعات أسبوعياً لمدة سنة على الأقل. وأن تشارك بمجموعة دعم مرة واحدة شهرياً وبعد أن تنهي المشاركات متطلبات دوره بنجاح يصبح أعضاء في منتدى المتطوعين في «سوا».

ارقام وحقائق من خطوط دعم الطفل في منطقة الشرق الاوسط وشمال افريقيا (لعامي ٢٠١٢ - ٢٠١٣)^(٧)

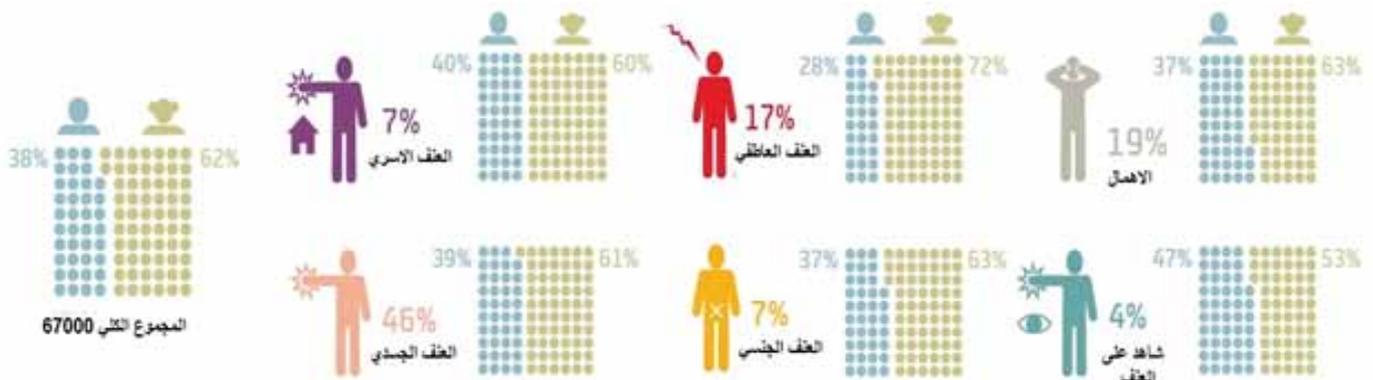
يشكل الأطفال والشباب نصف مجموع السكان والذي يبلغ (٢٨٠ مليون نسمة) في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا (MENA) وأكثر من ١.٢ مليون طفل ويافع قاموا بالاتصال ب ١٣ خط دعم الطفل في منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا خلال عامي ٢٠١٢ و ٢٠١٣. ولكن لا يزال هناك الكثيرون الذين لا يستطيعون الوصول إلى مثل هذه الخدمات.

كانت غالبية هذه الاتصالات في بلاد الشام وبنسبة (٨٢٪). تليها شمال أفريقيا بنسبة (٩٪). ثم شبه الجزيرة العربية فيما نسبته (٥٪). وتظهر البيانات أيضا أن خطوط دعم الطفل في منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا لم تجيب على (١,٥٧١,١٧٩) اتصال بسبب نقص الموارد.

في منطقة الشرق الاوسط وشمال افريقيا . كانت اسباب الاتصال الأكثر شيوعا لطلب المساعدة من خطوط دعم الاطفال على النحو التالي: العنف والاساءة بنسبة (٢٨٪). ثم الصحة الجسدية بنسبة (٢١٪). والعلاقات الأسرية بنسبة (١٢٪). والصحة العقلية النفسية والاجتماعية بنسبة (١٠٪) والمسائل المتعلقة بالمدرسة ما نسبته (٧٪). وعلاقات الأقران بنسبة (٥٪). التشرّد والحاجات الأساسية بنسبة (٤٪). والمسائل القانونية التي تمثل ما نسبته (٤٪).

لا تزال إساءة معاملة الأطفال واليافعين تشكل تحديا كبيرا في منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا. ومع ذلك. فقد كان لخطوط دعم الطفل دورا لا يستهان به في التدخل واناقد وإعادة تأهيل الأطفال الذين تعرضوا لسوء المعاملة والعنف فقد تم الإبلاغ عن ٦٧٠٠٠ حالة اساءة وعنف خلال عامي ٢٠١٢ و ٢٠١٣. وشكلت حالات تعرض الفتيات للعنف والاساءة بجميع اشكاله ما نسبته (٦٢٪) مقابل (٣٨٪) للاطفال الذكور.

وتوزعت نسب اشكال الاساءة والعنف للاطفال من الجنسين على النحو التالي: قام الاطفال بطلب المساعدة بسبب العنف الجسدي بنسبه (٤٦٪) والإهمال بنسبة (١٩٪). والعنف العاطفي بنسبة (١٧٪). والعنف الجنسي بنسبة (٧٪). اما العنف الاسري فكانت نسبته (٧٪). وشاهداً على العنف ما نسبته (٤٪).



مصدر الصورة :: تقرير بيانات خطوط الدعم لعامي ٢٠١٢ - ٢٠١٣ - الشبكة العالمية لخطوط مساندة الطفل

⁷The Voices of Children and Young People Child helpline data 2012 – 2013 – Child Helplines International

ومن المؤسف أن معظم الحالات التي تم التبليغ عنها كان المسئ من مقدمي الرعاية للاطفال والآباء والمعلمين. وغيرهم من الأشخاص المنوط به حماية الاطفال وسلامتهم، كذلك كان هناك زيادة ملحوظة في عدد الاطفال ضحايا التنمر. اذ ان هناك مايقارب ١٨٠٠٠ طفل قاموا بالتبليغ بانهم عانوا من مشكلة التنمر.

تظهر ارقام عامي ٢٠١٢ و ٢٠١٣ أن معظم الاتصالات مع خطوط دعم الطفل كانت من قبل اليافعين ضمن الفئة العمرية من ١٠-١٧ سنة. وكان عدد الفتيات المتصلات بخطوط دعم الطفل أكثر من الفتيان. خاصة ضمن الفئة العمرية من ١٣-١٥ سنة.

وبينت ارقام خطوط دعم الطفل هشاشة فئة الفتيات والشابات عند التعرض لاشكال العنف المختلفة. لذلك تبرز اهمية مبادرات الحد من العنف ضد الفتيات والنساء من خلال تعزيز الاندماج الاجتماعي والتمكين الاقتصادي لهذه الفئات. وتضمينها في جميع الخطط المستقبلية لسياسات وبرامج الحماية الاجتماعية.

وتأتي هذه الارقام والحقائق متناغمة مع عدد من استنتاجات « تقرير لجنة الأمم المتحدة لوضع المرأة لعام ٢٠١٤ » والتي حصلت على توافق عالمي حول الإجراءات اللازمة للاسراع ببلوغ الأهداف الإنمائية للألفية للمرأة والفتاة . ومن هذه الإستنتاجات: ^(٨)

١- يجب القضاء على جميع أشكال العنف ضد النساء والفتيات في الأماكن العامة والخاصة. من خلال اعتماد نهج متعددة القطاعات ومنسقة لمنع العنف ضد النساء والفتيات والتصدي له. وممارسة العناية الواجبة . والتحقيق مع مرتكبي العنف ضد النساء والفتيات ومقاضاتهم ومعاقبتهم. ووضع حد للإفلات من العقاب. وتوفير الحماية وكذلك تمكين جميع الضحايا والناجيات من الحصول على الخدمات الاجتماعية والصحية والقانونية الشاملة. وضمان شفائهن الكامل وإعادة انخراطهن في المجتمع. ومراعاة لأهمية عيش حياة خالية من العنف بالنسبة لجميع النساء والفتيات. القيام بمعالجة الأسباب الهيكلية والكامنة للعنف ضد النساء والفتيات من خلال تعزيز تدابير الوقاية والبحث وتعزيز أعمال التنسيق والرصد والتقييم.

٢- يجب تشجيع توفير الحماية الاجتماعية الشاملة على امتداد دورة العمر. بما في ذلك حماية المرأة المسنة بحيث تكفل للنساء والفتيات الحماية من المخاطر وأوجه الضعف وتعزز إندماجهن في المجتمع وتمتعهن الكامل بجميع حقوق الإنسان.

^٨ التحديات التي تكتنف تنفيذ الأهداف الإنمائية للألفية لصالح النساء والفتيات وماحقق من إنجازات في هذا الصدد - ٢٠١٤ لجنة وضع المرأة - الاستنتاجات المتفق عليها / هيئة الامم المتحدة للمرأة

تاليا قائمة البلاد العربية التي لديها خطوط دعم الطفل

خطوط دعم الاطفال واسرهم في البلدان العربية عضوية كاملة مع الشبكة العالمية لخطوط مساندة الطفل (CHI)					
البلد	اسم المؤسسة	اسم الخط	سنة انشاء الخط	الرقم	معلومات الاتصال
الاردن	مؤسسة نهر الاردن	١١٠ للأسرة والطفل	٢٠٠٧	١١٠	www.jordanriver.jo
اليمن	الصدوق العربي لحقوق الانسان	خط المساعدة ٤٤٣١٩٩	٢٠٠٢	٤٤٣١٩٩	www.ahrf-ye.org
مصر	المجلس القومي للطفولة والأمومة	خط نجدة الطفل ١٦٠٠٠	٢٠٠٥	١٦٠٠٠	www.child16000.org
ملكة البحرين	وزارة التنمية الاجتماعية	خط دعم ومساندة الطفل ٩٩٨	٢٠١١	٩٩٨	www.social.gov.bh
الامارات العربية المتحدة / دبي	مؤسسة دبي لرعاية النساء والأطفال	خدمة خط المساعدة ٨٠٠١١١	٢٠٠٩	٨٠٠١١١	www.dfwac.ae
العراق	وزارة العمل والشؤون الاجتماعية - كردستان العراق	خط حماية الأطفال	٢٠١١	١١٦	www.molsa.gov.iq/
الجزائر	الشبكة الجزائرية للطفل "NADA"	ندى	٢٠٠٨	٣٠٣٣	spahalsen.no
المملكة العربية السعودية	برنامج الأمان الأسري الوطني	خط مساندة الطفل	٢٠١٠	١١٦١١١	www.nfsp.org.sa
فلسطين	مؤسسة سوا- برنامج خط حماية الطفل الفلسطيني ١٢١	سوا ١٢١	٢٠٠٤	١٢١	www.sawa.ps/en/
الامارات العربية المتحدة / الشارقة	دائرة الخدمات الاجتماعية: الشارقة	خط نجدة الطفل ٨٠٠٧٠٠	٢٠٠٧	٨٠٠٧٠٠	www.socialservice.ae
قطر	المؤسسة القطرية لحماية الام والطفل	أمان خط لمساندة الطفل ٩١٩	٢٠١٠	٩١٩	www.qfcw.org.qa
عضو منتسب مع الشبكة العالمية لخطوط مساندة الطفل (CHI)					
Associate Member					
البلد	اسم المؤسسة				
ليبيا	المؤسسة الليبية لحقوق الطفل				
لبنان	وزارة الشؤون الاجتماعية المجلس الاعلى للطفولة - نبعه-				
الامارات العربية المتحدة / ابوظبي	مركز الدعم الاجتماعي				
تونس	المؤسسة التونسية لحقوق الطفل				
السودان	المجلس الوطني لشؤون الطفل				

القسم الرابع

تجارب خدمات خطوط دعم
الطفل واسرته في الاردن

VI- تجربة الأردن

السياسات والقوانين

لا يوجد في الاردن اية سياسات او اجراءات لتنظيم عمل خطوط دعم الطفل واسرته. فليس هناك اية شروط او رخص يتعين الحصول عليها لانشاء وادارة مثل هذه النوع من الخطوط. وبالتالي لا تقوم اي جهة بالاشراف او مراقبة خطوط دعم الطفل العاملة من حيث جديتها او التزامها باوقات العمل المعلنه. او مؤهلات العاملين المطلوبة. ومدى التقيد بشروط السرية والخصوصية او نوعية الخدمات التي تقدمها.

ان عدم تنظيم عمل هذه الخطوط يعتبر مشكلة كبيرة اذا ما اخذنا بالاعتبار نوعية وحساسية المشاكل التي يجب ان تتعامل معها ادارات وكوادر هذه الخطوط. وهشاشة الفئات المستهدفة التي تكون بأمس الحاجة الى خدمات متخصصة للدعم والحماية.

كيف يمكن للمؤسسات الحصول على رقم قصير / سهل الحفظ لخطوط الدعم في الاردن

ذكرنا سابقا ان احد الممارسات المثلى لخطوط دعم الطفل واسرته ان يكون رقم الخط مكون من 3-4 أرقام ليسهل تذكره وحفظه وان يكون الرقم مجانيا من جميع الشبكات ويغطي كافة المناطق الجغرافية. وفقا لقانون الاتصالات - المادة 12 أ / 14 انيط بهيئة تنظيم قطاع الاتصالات مهمة اعداد خطة ترقيم وطنية لخدمات الاتصالات العامة. وتوزيع الارقام على تلك الخدمات ومقدميها وفقا لاسس موضوعية وشفافة. ان خطة الترقيم الوطنية تمثل الاطار التنظيمي لتحديد رموز وسعات الترقيم المستخدمة في خدمات الاتصال بشكل يدعم التنافسية في قطاع الاتصالات الاردني بحيث تعكس هذه الارقام طبيعة الخدمات وتعرفتها بناء على المكان المرتبط بها.

متطلبات محددة يجب تقديمها لهيئة تنظيم قطاع الاتصالات لتخصيص واستخدام ارقام قصيرة / سهلة الحفظ لخطوط الدعم:

- يجب ارسال كتاب رسمي يشرح طبيعة عمل الجهة والخدمات التي تقدمها بالاضافة الى الهدف من الخط.
- في حال موافقة الهيئة يتم تخصيص رقم حسب الخطة الوطنية للترقيم.
- يجب التنسيق مع شركات الاتصالات (المشغلين) لاستخدام الرقم ضمن شبكاتهم.

الخيارات المتاحة للحصول على رقم قصير/ سهل الحفظ لخطوط الدعم في الاردن :

1- ارقام النفاذ المختصرة

- نوع أ: مكون من ثلاث أرقام هي أرقام مختصرة لخدمات الطوارئ وتكون مكونة من ثلاث خانات تتيح الوصول الى خدمات الطوارئ. مثل الرقم الموحد لكافة خدمات الطوارئ ٩١١ .
- نوع ب : مكون من اربع ارقام. وتكون الارقام مكونه من اربع ارقام للوصول الى خدمات المشتركين من خلال شبكة المشترك او الشبكات الاخرى مثل خدمات الدليل لشركة الاتصالات الاردنية ١٢١٢.

٢- أرقام خدمات الاتصال المجاني.

وهي الأرقام التي تتيح للمتصل الاتصال بالجهة المطلوبة دون دفع أي تكاليف مادية وتم تخصيص المجال من ٠٨٠٠٠٠٠٠٠٠ الى ٠٨٠٩٩٩٩٩٩٩ لتقديم خدمات الاتصال المجاني عبر شركات الاتصال.

٣- أرقام خدمة التكاليف المضافة :

و تحمل الرقم ١١٧ اذ تم تخصيص المجال ١١٧٠٠٠ - ١١٧٩٩٩ وتستخدم لتقديم الخدمات الحكومية والتي تكون مجانية للمتصل من الخطوط الأرضية والخليوية مثل الرقم الذي استخدمته الهيئة المستقلة للانتخابات (١١٧١٠٠). وكذلك يمكن ان يستخدم هذا الرقم لخدمات مراكز الاتصال التجارية ويكون سعر المكالمة أو الرسالة أعلى من سعر المكالمة أو الرسالة العادية حيث يترتب على مجري الاتصال دفع كلفة اضافية تمثل كلفة الحصول على الخدمة أو المعلومة بالاضافة الى كلفة اجراء المكالمة العادية أو الرسالة.

الخطوط العاملة التي شملتها الدراسة:

لقد تمت دراسة ١٥ خط حماية في الأردن والتي تستهدف أي فرد من الأسرة. منها اربع خطوط حكومية وهي خط الطوارئ للأمن العام وتم التركيز على دراسة المكالمات الواردة لادارة حماية الاسرة فقط. وخط حماية الطفل لدى وزارة التربية والتعليم، والخط الساخن لوزارة العمل لتضمنه رصد حالات عمل الاطفال وخط الارشاد لمركز زها التابع لأمانة عمان الكبرى . والباقي تابع لجهات غير حكومية موزعة كالتالي:

- خط ١١٠ للأسرة والطفل التابع لمؤسسة نهر الأردن.
- خط جمعية انقاذ الطفل قسم التعليم.
- خط برنامج الارشاد التابع لإتحاد المرأة الأردنية.
- خط مكتب شكاوي المرأة التابع للجنة الوطنية الأردنية لشؤون المرأة.
- خط وحدة الشكاوي لدى المركز الوطني لحقوق الانسان.
- خط الاستشارات القانونية لمركز ميزان للقانون.
- خط ساخن وخط حماية منابوب تابعين للأثروا.
- خط الساخن تابع لمؤسسة إنقاذ الطفل الدولية.
- خط الاطفال الساخن التابع للجنة الدولية للاغاثة.
- خط الحماية التابع للهيئة الطبية الدولية للأطفال والراشدين.

قائمة البرامج والجهات التي لها تجربة في مجال خطوط الحماية في الاردن والتي تم تغطيتها خلال هذه الدراسة:

#	الجهة/ البرنامج/ اسم الخط	رقم الخط
١	مؤسسة نهر الاردن / برنامج حماية الطفل / ١١٠ للأسرة والطفل	١١٠
٢	جمعية انفاذ الطفل الاردن / قسم التعليم/ الخط الساخن	٠٧٧١٧٠٢٤٢٦
		٠٨٠٠٢٢٧٦٦
		٠٨٠٠٠٠١١١
٣	الامن العام - ادارة حماية الاسرة - قسم العمليات / الهاتف المجاني ٩١١ (الدراسة شملت المكالمات الواردة لادارة حماية الاسرة فقط)	٩١١
٤	وزارة التربية والتعليم / قسم الحماية والبيئة الامنة / خط الحماية الساخن	٠٨٠٠٢٢٧٧٥
		٠٦٥٦٨٠٠٨١
٥	اتحاد المرأة الاردنية/ برنامج الارشاد / الخط الساخن	٠٦٥٦٧٥٧٢٩
٦	اللجنة الوطنية الاردنية لشؤون المرأة / مكتب شكاوى المرأة / خط المساعدة المجاني	٠٨٠٠٢٢٩٥٥
		٠٦٥٥٢٠٣٩٥
٧	مؤسسة إنقاذ الطفل الدولية - الخط الساخن - مخيم الزعتري	٠٧٧٥٧٢٤٤٥٥
٨	الهيئة الطبية الدولية للأطفال والراشدين/ قسم الصحة النفسية والاجتماعية/ خط الحماية الساخن	الخط العام ٠٧٩٥٧٨٥٠٩٥
		الخط الخاص بمخيم الزعتري ٠٧٩٨٥٥٩٥١٧
		الخط الخاص بمخيم الازرق ٠٧٩٨٤٧٠٩٢٦
٩	اللجنة الدولية للاغاثة / الخط الساخن (الأطفال - مخيم الزعتري فقط)	٠٧٧٥٠٧٧٧٩٢
١٠	امانة عمان الكبرى - مركز زها / مركز الارشاد/ الخط الساخن	٠٦٥٥١١٤٣٠
١١	المركز الوطني لحقوق الانسان / وحدة الشكاوى والمتابعة وانهاء الانتهاكات/ الخط المناوب لاستقبال الشكاوى	٠٦٥٩٢٠٣٩٧
		الرقم المجاني ٠٨٠٠٢٢٣٢٠
١٢	مركز ميزان للقانون / خط الاستشارات القانونية	٠٦٥٦٩٨٨٧٧ ارضي مدفوع
١٣	وزارة العمل/ مديرية التفتيش/ قسم الشكاوي والخط الساخن/ الخط الساخن	الرقم الارضي المجاني ٠٨٠٠٢٢٢٠٨
		زين: (٠٧٩ ٦٥٨٠٦٦٦)
		اورانج: (٠٧٧ ٧٥٨٠٦٦٦)
		امنية: (٠٧٨ ٥٦٠٢٦٦٦)
١٤	وكالة الامم المتحدة لاغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الادنى/ قسم الحماية/ برنامج النوع الاجتماعي / الخط الساخن	مخيم الوحدات ٠٧٩١٤٠٧٠٥٧
		مخيم الحسين والنزهة ٠٧٩١٤٠٧٧١٢
		مخيم البقعة ٠٧٩١٤٠٧٠٧١
		مخيم ماركا ٠٧٩١٤٠٧١٦٣
		مخيم / مدينة اريد ٠٧٩١٤٠٧١١٥
		مخيم الطالبية ٠٧٩١٤٠٧٠٦٩
		مخيم جرش ٠٧٩١٤٠٧١١٨
		مخيم الزرقاء ٠٧٩١٤٠٧١١٩
١٥	وكالة الامم المتحدة لاغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الادنى/ قسم الحماية / الخط المناوب	شمال عمان ٠٧٩٧١٠٠٤٩٦
		جنوب عمان ٠٧٩٨٩٩٨٨٩٠
		اريد ٠٧٩٥٤٠٨٦٨٠
		الزرقاء ٠٧٩٥٧٦٣٦٤٣

الجزء التالي يتضمن ملخصاً عن كل خط من الخطوط الخمسة عشر التي تم دراستها:

١- خط ١١٠ للأسرة والطفل	
مؤسسة نهر الاردن / برنامج حماية الطفل	
سنة الانشاء: ٢٠٠٧	طبيعة الجهة التي تدير الخط: مؤسسة غير حكومية وغير ربحية
أوقات عمل الخط: ٩:٠٠ ص - ٧:٠٠ م الاحد - الخميس ٩:٠٠ ص - ٥:٠٠ م الجمعة والسبت	التمويل: داخلي وخارجي
التكلفة على المتصل: مجاني	التغطية الجغرافية: العاصمة، الزرقاء، العقبة
ارقام ومعلومات الاتصال:	١١٠
الفئة المستهدفة:	الطفل اقل من ١٨ سنة، ويعيش على ارض المملكة، وكذلك اسرة الطفل وولي امره او من يرعاه
<p>أهداف الخط:</p> <ul style="list-style-type: none"> • تمكين المتصل - سواء كان طفل أو بالغ- للتوصل إلى مصلحة الطفل الفضلى. • الحفاظ على سلامة وأمان الأسرة من خلال العمل على الحد من شتى أنواع الإساءة للطفل وتقليل أثر المشاكل الإجتماعية في حياة الطفل والأسرة. • السعي إلى توفير بيئة صحية ومحبة للطفل تعمل على تنمية النواحي الإجتماعية، النفسية، الجسدية، العقلية لدى الطفل. • تنمية المهارات الوالدية السليمة وزيادة الوعي بكافة الأمور المتعلقة بالتنشئة السليمة للطفل. • ربط الأطفال والأسر بالخدمات المتوفرة الخاصة بالطفل وتفعيل دورها لتلبية إحتياجات الأسر. • تقديم الدعم والمساندة النفسية للمتصل (الطفل، البالغ). • تعريف جميع فئات المجتمع بخدمة الخط والعمل على إتاحة هذه الخدمة لكل طفل وبالغ. 	
نظام ادارة المعلومات: تصميم نظام خاص لخط المساعدة	التوثيق: قاعدة بيانات لتوثيق عن الحالات والخدمات المتوفرة
الخدمات التي يتم تقديمها: الاستشارة، الدعم النفسي والإرشاد، تزويد المتصل بالجهات المختصة التي تقدم الخدمة المطلوبة، التحويل وتشبيك	اساليب التوعية بالخط: أنشطة التوعية، توزيع مطويات على المدارس بالتنسيق مع وزارة التربية والتعليم، محاضرات بالجمعيات المحلية، مطويات بالمراكز الصحية، اجتماعات مع الشركاء من القطاع العام والخاص، التلفاز، التواصل الاجتماعي، مسرحيات
أهم الاجازات	الخطط المستقبلية:
خط مختص بالطفل يقدم كافة انواع الخدمات التي يحتاجها، ينتسب بعضوية كاملة للشبكة العالمية لمساندة الطفل	زيادة عدد محطات الاستقبال في مركز الاتصال الى ٨ محطات السنة القادمة وتغطية محافظة اربد

٢- الخط الساخن	
برنامج التعليم / جمعية انقاذ الطفل الاردن	
سنة الانشاء: ٢٠١٣	طبيعة الجهة التي تدير الخط : مؤسسة غير حكومية وغير ربحية
أوقات عمل الخط: ٨:٣٠ ص - ٤:٠٠ م الاحد - الخميس	التمويل: خارجي
التكلفة على المتصل: مجاني ولكن ليس من جميع الشبكات	التغطية الجغرافية: جميع المحافظات
ارقام ومعلومات الاتصال:	خط مجاني من أي هاتف خليوي: من شركة زين ٨٠٠٠٠١١١
	خط مجاني من أي هاتف خليوي او ارضي من شركة اورانج ٨٠٠٢٢٧٦٦
الفئة المستهدفة:	اهالي الاطفال من اللاجئين السوريين في الاردن بسن المدارس
أهداف الخط: مساعدة الطلاب للتسجيل في التعليم النظامي في المدارس الحكومية في الاردن.	
نظام ادارة المعلومات: نظام محوسب وخاص ببرنامج التعليم لتوثيق الحالات والاحالة وادارة البيانات.	التوثيق: توثيق بيانات الحالة، والخدمة الداخلية. في حال تحويل الحالة الى جهة معينة
الخدمات التي يتم تقديمها: داخليا : إرشاد عن الخدمات التعليمية (الحالات التعليمية)، تدخل: خدمات اجتماعية. ونفسية اولية في الخيمات، تدخل: اجتماعي توعوي في المحافظات	اساليب التوعية بالخط: حملات الوصول، المطويات، الاذاعة
أهم الاجازات	الخطط المستقبلية:
<ul style="list-style-type: none"> قاعدة البيانات الصحيحة التي تم جمعها من قبل الجمعية والخاصة بالتعليم والتي ساعدت بوضع الخطط المستقبلية او توفير خدمات التعليم مثل زيادة عدد المدارس في مناطق جغرافية معينة من قبل وزارة التربية والتعليم بمعدل (٤٤) الى (٩٨) مدرسة. المساعدة بتوزيع الخدمات اللوجستية مثل توزيع الحقائب المدرسية. تم بناء الثقة مع الفئة المستهدفة مما سهل التواصل معهم. 	<ul style="list-style-type: none"> استقلال المكاتب بشكل كامل للقيام بالعمليات التشغيلية. تدريب المنظمات المحلية ورفع كفاءتها. تطوير المنهاج وخدمات التعليم غير الرسمي. تطوير النظام واستخدام التابلت بدل النماذج الورقية. تطوير استقبال المكالمات وربطها بمركز اتصال (ضبط الجودة، التسجيل) خطة لتطبيق مشروع «الشرطة الصديقة للطفل» في كل المواقف ومن ضمنها كيفية التعامل مع الاطفال سواء كان شاهداً على المشكلة او طرفاً بالمشكلة.

٣- هاتف الطوارئ المجاني ٩١١

المكالمات الواردة الى قسم العمليات في ادارة حماية الاسرة

سنة الانشاء: ٢٠١٠	طبيعة الجهة التي تدير الخط: حكومية - الامن العام
أوقات عمل الخط: ٢٤ ساعة / ٧ ايام	التمويل: ذاتي ومشاريع مشتركة مع مولين
التكلفة على المتصل: مجاني من جميع الشبكات من الارضي والخليوي	التغطية الجغرافية: جميع محافظات المملكة
ارقام ومعلومات الاتصال:	الرقم المجاني : ٩١١
الفئة المستهدفة:	كل الافراد الذين يتواجدون على ارض المملكة الاردنية الهاشمية
أهداف الخط:	
١- استقبال الملاحظات والمعلومات من خلال رقم اتصالات موحد (٩١١) ٢- تحليل تلك المعلومات واستيعابها وتقدير الموقف بشكل دقيق. ٣- الاستجابة للملحوظة أو الحدث من خلال إصدار الأوامر والتوجيهات لمجموعات الرد المناسبة، والإشراف عليها ومراقبتها إلى حين أداء المهمة.	
نظام ادارة المعلومات: نظام الكاد وتتم ادارته من قبل قسم القيادة والسيطرة في الامن العام ويتم من خلاله تحويل الحالات ذات الاختصاص الفني لادارة حماية الاسرة، ونظام الكاد مربوط مع الجهات المعنية وينظم التبليغ والاحالة والمتابعة والتوثيق للحالات الطارئة . ويساعد على تنظيم وفرز وتحويل حالات العنف لادارة حماية الاسرة والتي تتعلق باختصاصها الفني.	التوثيق: نماذج وملفات ورقية وملخص على قوائم برنامج الاكسل
الخدمات التي يتم تقديمها: داخليا - تحويل ومتابعة الحالات القضائية للمحاكم والمحاكم الاداري - الخدمات الشرطية - تقديم خدمات بالتنسيق والتعاون مع الشركاء	اساليب التوعية بالخط: • خطة سنوية تشمل دورات في مركز التدريب الاقليمي للشركاء من القطاع الحكومي وغير الحكومي ويتم خلالها عرض دور الخط وادارة حماية الاسرة. • جلسات توعية في الجامعات والمدارس والمستشفيات وللمجالس المحلية المكونة من المراكز الامنية. • توزيع المطبوعات.
أهم الاجازات زيادة حالات التبليغ خصوصا بعد استخدام نظام الكاد مربوط مع كافة الجهات المعنية والذي ساعد على فرز وتحويل الحالات لادارة حماية الاسرة والتي تتعلق باختصاصها الفني .	الخطط المستقبلية: • يوجد خطة لانشاء اقسام للادارة في باقي المحافظات

٤- خط الحماية الساخن	
قسم الحماية والبيئة الامنة/ مديرية الارشاد والتوجيه / إدارة التعليم / وزارة التربية والتعليم	
سنة الانشاء: ٢٠٠٩	طبيعة الجهة التي تدير الخط : حكومية
أوقات عمل الخط: ٨:٣٠ ص - ٣:٣٠ م الاحد - الخميس	التمويل: داخلي
التكلفة على المتصل: مجاني من الخط الارضي على الرقم المجاني/غير مجاني من الخليوي او على الرقم الارضي العادي	التغطية الجغرافية: جميع محافظات المملكة / جميع المدارس
ارقام ومعلومات الاتصال:	الرقم المجاني ٨٠٠٢٢٧٧٥
	الرقم الارضي غير المجاني ٠٦٥٦٨٠٠٨١
الفئة المستهدفة:	طلاب المدارس من ٥ سنوات الى ١٨ سنة
<p>أهداف الخط:</p> <ul style="list-style-type: none"> • استقبال شكاوى العنف في المدارس. والتعامل معها وفق الإجراءات المتبعة في نظام الخدمة المدنية. • رصد ومتابعة حالات الاساءة والعنف في المدارس. • عقد ورشات عمل لاكساب الطلبة مهارات حماية انفسهم من العنف والاساءة والاستغلال. وتوعيتهم بحقوقهم وواجباتهم. • اعداد احصاءات عن حالات العنف في المدارس . 	
نظام ادارة المعلومات: لا يوجد نظام مخصص	التوثيق: نماذج ورقية والمخصص على قوائم برنامج الاكسل
الخدمات التي يتم تقديمها: داخليا :	اساليب التوعية بالخط: أنشطة سنوية :
- ورشات توعية في المدارس بمعدل (٢٤) ورشة سنويا (٥٠ طالب لكل ورشة) - تشكيل لجان حق و/أو تحقيق بالتعاون مع مديريات التربية والتعليم المعنية. و/ أو بالتعاون مع إدارة الشؤون القانونية ووحدة الرقابة الداخلية. واتخاذ الإجراءات اللازمة وفق النظام المعتمد	- التعميم الرسمي على كل مدارس المملكة في بداية كل عام دراسي. - بوسترات معلقة على الحائط. - ورشات التوعية بالمدارس. - نشر الرقم على موقع الوزارة.
أهم الاجازات	الخطط المستقبلية:
- تنفيذ ورش توعية للطلبة حول حقوق الأطفال ومخاطر العنف. - رفع كفاءة ومهارة المعلمين والمرشدين حول استخدام الأساليب التربوية في التعامل مع الطلبة وبدائل العقاب البدني. - تنفيذ الحملة الوطنية " معاً.. نحو بيئة مدرسية آمنة " والتي تهدف لتقليل نسب العنف في المدارس.	- التنسيق مع منظمة اليونيسف ومؤسسة نهر الأردن لإنشاء مركز اتصال متكامل لتقديم خدمات الحماية للطلبة. - إنشاء نظام ربط إلكتروني ما بين مركز الوزارة والمديريات. للتعامل مع شكاوى حالات العنف في المدارس ومتابعتها. - استحداث نموذج إلكتروني على موقع الوزارة على الانترنت. للتبليغ عن حالات العنف في المدارس. - تمديد عمل الخط في استقبال الشكاوى من خلال التنسيق مع شركة الاتصالات لاستقبال المكالمات بعد انتهاء دوام الوزارة والاستعانة بمتطوعين متخصصين لذلك.

٥- خط الارشاد القانوني والنفسي والاجتماعي والصحي	
برامج مجابهة العنف / اتحاد المرأة الأردنية	
سنة الانشاء: ١٩٩٦	طبيعة الجهة التي تدير الخط: مؤسسة غير حكومية
أوقات عمل الخط: ٢٤ ساعة / ٧ ايام	التمويل: خارجية وذاتي
التكلفة على المتصل: غير مجاني	التغطية الجغرافية: (٩) فروع للاتحاد من (١٢) فرع يقدمون خدمات خط الارشاد في كافة المحافظات ما عدا العقبة وجرش والطفيلة
ارقام ومعلومات الاتصال:	هاتف أرضي ٠٦٥٦٧٥٧٢٩
	هاتف خليوي ٠٧٩٨٢٠٢٣٥٣
الفئة المستهدفة:	اي امرأة على ارض المملكة الاردنية الهاشمية. من كافة الجنسيات و تتعرض لاي نوع من انواع العنف (جسدي . نفسي. اجتماعي . قانوني . اقتصادي . جنسي)
أهداف الخط:	
- تقديم الخدمات الاجتماعية والنفسية والقانونية والصحية والتدريب والتمكين والايواء. - تقديم الدعم والمساندة ونشر الوعي لدى النساء المراجعات للبرنامج	
نظام ادارة المعلومات: قاعدة بيانات محوسبة	التوثيق: - توثيق بيانات الحالة. - توثيق الخدمة الداخلية. - توثيق الخدمات التي تم تقديمها من الشركاء والمتابعة.
الخدمات التي يتم تقديمها: اجتماعية . نفسية . قانونية . صحية. تدريب وتمكين . ايواء	اساليب التوعية بالخط: أنشطة توعية. مطويات. صحف. تلفزيون
أهم الاجازات	الخطط المستقبلية:
<ul style="list-style-type: none"> • خدمة النساء ومساعدتهن على تحسين علاقاتهن الاجتماعية والاسرية وتمكينهن اقتصاديا. • توعية النساء بحقوقهن وتقديم الدعم والمساندة لهن . • توفير فرص التدريب من خلال مشاريع الاتحاد الانتاجية . • اعادة دمج النساء المعنفات مع اسرهن ومساعدتهن ببناء علاقات ايجابية سوية داخل الاسرة وخارجها . • مساعدة الاطفال (ابناء النساء المعنفات) نفسيا واجتماعيا . • ايواء وحماية النساء المعنفات والمهددات في مأوى الاتحاد وتوفير كافة الخدمات الاجتماعية والنفسية والقانونية والصحية والتدريب والتمكين خلال مدة الاقامة. • ايواء اطفال النساء المعنفات والمهددات وتوفير الحماية وكافة الخدمات المقدمة داخل المأوى لهم ولأمهاتهم نفسيا واجتماعيا. • نشر الوعي القانوني والاجتماعي لدى النساء المعنفات. • توفير فرص عمل للنساء المعنفات في اطار التمكين الاقتصادي . 	<ul style="list-style-type: none"> • زيادة السعة الاستيعابية للمأوى وزيادة عدد مكاتب خدمات الارشاد في باقي المحافظات .

٦- خط المساعدة المجاني	
مكتب شكاوى المرأة / اللجنة الوطنية الاردنية لشؤون المرأة	
سنة الانشاء : بداية ٢٠٠٩	طبيعة الجهة التي تدير الخط : شبة حكومية بقرار خاص من رئاسة الوزراء.
أوقات عمل الخط: ٢٤ ساعة / ٧ ايام بالاسبوع	التمويل: ذاتي
التكلفة على المتصل: مجاني من اي هاتف ارضي على الرقم المجاني، غير مجاني من الخليوي على الرقم الارضي العادي	التغطية الجغرافية: محافظة العاصمة ، محافظة المفرق، محافظة اربد، محافظة الكرك، محافظة العقبة ، محافظة مادبا، محافظة عجلون
ارقام ومعلومات الاتصال:	خط المساعدة المجاني من أي هاتف أرضي ٨٠٠٢٢٩٥٥ من الهواتف الخليوي ٥٥٢٠٣٩٥ (٠٦) مراسلة أو تعبأة النموذج المخصص عبر الموقع الالكتروني: http://women.jo/claim/ar/home.php
الفئة المستهدفة:	النساء فوق سن (١٨) سنة واللواتي يعانون من قضايا العنف والتمييز في العمل والموجودين على ارض الاردن
<p>أهداف الخط:</p> <p>مساعدة النساء ضحايا العنف والتمييز من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • استقبال شكاوى النساء اللواتي تعرضن أو أنهن مهددات بالتعرض إلى العنف أو التمييز سواء وقع ذلك في الحياة العامة أو الخاصة. • تقديم المعلومات حول الموقف الاجتماعي والقانوني والخيارات المتاحة أمام المشتكية. • اتخاذ الإجراءات المناسبة بناء على طلب المشتكية لتمكينها من الوصول إلى حقوقها. • إيصال صوت المرأة إلى صانعي القرار ووضع السياسات. • إنشاء قاعدة بيانات معلوماتية حول شكاوى المرأة. • زيادة وعي النساء بحقوقهن المكفولة لهن بموجب القوانين الوطنية والاتفاقيات الدولية. • تحقيق التكامل والتنسيق بين المنظمات والمؤسسات العاملة في هذا المجال في كافة أنحاء المملكة من خلال الربط وتأسيس نظام إحالة فعال سعيًا لإيجاد آلية عمل موحدة بين هذه الجهات. 	
نظام ادارة المعلومات: نظام محوسب خاص	التوثيق: معلومات الحالة، والخدمات المقدمة، ومعلومات المتابعة بعد الاحالة
الخدمات التي يتم تقديمها: خدمات استشارية قانونية اولية واحالة.	اساليب التوعية بالخط: حملة اطلاق الخط. المطبوعات. مواقع التواصل الاجتماعي. الصحف اليومية
أهم الاجازات	الخطط المستقبلية:
* استفادة السيدات من الخدمات مثل مساعدة الاردنيات المتزوجات من غير الاردنيين للحصول على حقوق لابنائهم	* تغيير التسمية الى وحدة حماية . * اضافة خط خليوي مجاني .

٧- الخط الساخن لحماية الاطفال في الزعتري	
انقاذ الطفل الدولية	
سنة الانشاء: ٢٠١٣	طبيعة الجهة التي تدير الخط : مؤسسة دولية غير ربحية - بريطانية
أوقات عمل الخط: ٢٤ ساعة / ٧ ايام	التمويل: خارجي
التكلفة على المتصل: غير مجاني	التغطية الجغرافية: داخل مخيم الزعتري
ارقام ومعلومات الاتصال:	خليوي للزعتري ٠٧٧٥٧٢٤٤٥٥
الفئة المستهدفة: الاطفال اللاجئين في مخيم الزعتري واسرهم	
أهداف الخط:	
الاستجابة السريعة للحالات الطارئة التي تتعلق بحماية اللاجئين في مخيم الزعتري	
نظام ادارة المعلومات: لا يوجد نظام مخصص. بل يتم التوثيق للبيانات والنماذج في نظام المفوضية	التوثيق: لكل حالة يتم فتح ملف ورقي من قبل المنسق المجتمعي ولا يتم توثيق الاتصالات
الخدمات التي يتم تقديمها:	اساليب التوعية بالخط: من خلال أنشطة التفاعل مع المجتمع والاطفال والزيارات الميدانية مع الاسر داخل الكرافانات او الخيام.
<ul style="list-style-type: none"> حسب دليل الاجراءات فان مؤسسة انقاذ الطفل الدولية مسؤولة عن الحماية بشكل عام في الخيم واكتشاف الحالات والقيام بأنشطة وقائية للدعم النفسي والاجتماعي (مثل برنامج مرونة، برنامج الشفاء عن طريق الموسيقى، برنامج اعادة التدوير). يوجد (١٤) مساحات صديقة للاطفال او مراكز الطفل والاسرة، فترة صباحية للاولاد، ومسائية للبنات (عكس دوام مدارسهم). تعليم غير رسمي : قراءة وكتابة وحساب ومهارات حياتية من خلال اللعب والرياضة. (٤) مراكز متعددة الاغراض ٢ للفتيات/ ٢ للشباب بعمره ١-٢٥ سنة. رياض اطفال بعمر ٤-٥ سنوات. (٤) مراكز للاطفال الذين يعملوا. اذ يتم تعليم الاطفال العاملين بعد انتهاء اوقات عملهم من الساعة ٩:٠٠ ص - ٣:٠٠ م يوجد ٢١ قطاع بالخيم، تم تكوين لجنة حماية طفولة (واحدة نسائية وواحدة للرجال). في كل قطاع ويتم تدريبهم على حقوق الطفل 	
أهم الاجازات	الخطط المستقبلية:
التاثير على الاطفال بتوعيتهم بحقوقهم. وبحسب الدراسة تبين ان الاطفال اقل عرضة للعنف واكثر وعي ضمن أنشطة انقاذ الطفل.	تطوير منهج التعليم غير الرسمي .

٨- خط الحماية الساخن	
قسم الصحة النفسية والاجتماعية / الهيئة الطبية الدولية	
سنة الانشاء : ٢٠١٣	طبيعة الجهة التي تدير الخط : هيئة اغاثة دولية غير ربحية (امريكية)
أوقات عمل الخط: ٢٤ ساعة / ٧ ايام	التمويل: خارجي
التكلفة على المتصل: غير مجاني	التغطية الجغرافية: مخيم الزعتري مخيم الازرق ومحافظات المملكة ما عدا مادبا
ارقام ومعلومات الاتصال:	الخط العام للمحافظات كل شهر يكون مع ضابط ارتباط في محافظة معينة، ولكن يستقبل الاتصالات من كافة المحافظات ٠٧٩٥٧٨٥٠٩٥ الخط الخاص بمخيم الزعتري ٠٧٩٨٥٥٩٥١٧ الخط الخاص بمخيم الازرق ٠٧٩٨٤٧٠٩٢٦
الفئة المستهدفة:	كل انسان على ارض المملكة ولديه شكوى متعلقة بالحقوق سواء كانت اقتصادية، سياسية، عمالية مدنية
أهداف الخط: الاستجابة السريعة للحالات الطارئة وتقديم الخدمات اللازمة	
نظام ادارة المعلومات: لا يوجد نظام خاص	التوثيق: نماذج وملفات ورقية يعطى رمز لكل حالة
الخدمات التي يتم تقديمها: داخليا : • صحية اولية ودوائية/ تقدم في عيادات الهيئة او في جمعية العون الصحي او في المراكز الصحية الحكومية. • خدمات اجتماعية وجلسات فردية (٩-١٢). تقدم في المساحات الامنة. • الصحة النفسية الاولية والمتخصصة : سواء البسيطة مثل الفلق ويتم التعامل معها من قبل مدير الحالة- قسم الحماية او الامراض النفسية مثل الوسواس القهري يتم التعامل معها من قبل الاخصائي النفسي في قسم الصحة النفسية لانها تحتاج الى علاج. • تدريب الاسعافات النفسية الاولية (نقطة قوة للهيئة الطبية) للموظفين داخل الهيئة وتدريب كادر الصحة والمعلمين والمرشدين لدى وزارة التربية والتعليم. • عيادة صحية متنقلة. • أنشطة تمكين للشباب (الاماكن الامنة لليافعين في كل المحافظات للأعمار (١٢-١٨) سنة في كل محافظة موقع في الخيمات لليافعين وللمرأة) • أنشطة مهارات حياتية للشباب في الخيمات مدتها (١٢) اسبوع.	اساليب التوعية حملات التوعية مثل حملة (اماني) لاطلاق الارقام الساخنة، مطبوعات، جلسات توعوية، مواقع التواصل الاجتماعي - فيسبوك، الانترنت المتوفر في المساحات الامنة، الاحتفالات والمناسبات مثل يوم المرأة ويوم الاجرى.
<p>أهم الاجازات</p> <ul style="list-style-type: none"> • اتباع المساعدة الموجه للأسرة . • لا يتم تحويل الحالة بدون تقييم . وكذلك يتم تقييم الطفل قبل تقديم الخدمة وبعدها . • خلال عام ٢٠١٤ تم توسع كبير للهيئة في جرش وعجلون والبلقاء وثلاث مواقع في الجنوب تتضمن كل منها عيادة والمساحات الامنة في كل محافظة. 	

٩- خط المناوبة الساخن	
منطقة الاستقبال / برنامج حماية الاطفال / هيئة الاغاثة الدولية	
سنة الانشاء: ٢٠١٣	طبيعة الجهة التي تدير الخط: مؤسسة دولية غير ربحية امريكية
أوقات عمل الخط: ٢٤ ساعة / ٧ ايام	التمويل: خارجي
التكلفة على المتصل: غير مجاني	التغطية الجغرافية: داخل مخيم الزعتري ومخيم الازرق فقط
ارقام ومعلومات الاتصال:	خليوي للزعتري ٠٧٧٥٠٧٧٧٩٢
الفئة المستهدفة: الاطفال السوريين اللاجئين المنفصلين مع عم او قريب غير الاب والام وغير المصحوبين لوحدة او مع قريب عن عائلته في مخيم الزعتري والازرق من عمر يوم الى (١٨) سنة - ٢٪ حوالي (٢٠٠٠) حالة	
أهداف الخط:	
حماية اللاجئين الاطفال المنفصلين وغير المصحوبين.	
نظام ادارة المعلومات: لا يوجد نظام مخصص للهيئة. بل يتم التوثيق للبيانات والنماذج في نظام المفوضية	التوثيق: لكل حالة يتم فتح ملف ورقي ويوضع لها كود لا يستخدم الاسماء الحقيقية . لا يتم توثيق الاتصالات
الخدمات التي يتم تقديمها: داخليا : • استلام الاطفال المنفصلين عن ذويهم وغير المصحوبين او البحث عنهم داخل المخيم . • اخذ بياناتهم والبحث عن عائلاتهم. • البحث عن عائلة مشرفة او حاضنة. • المتابعة من خلال الزيارات الميدانية. • التحويل لمؤسسات داخل المخيم. اما للحالات خارج المخيم وحسب دليل الاجراءات فيتم التحويل للهيئة الطبية من اجل لم الشمل خارج المخيم.	اساليب التوعية بالخط: أنشطة توعية عن الاطفال المنفصلين عن ذويهم وغير المصحوبين
أهم الاجازات • ٩١٪ لم تشمل الاطفال مع عائلاتهم عام ٢٠١٤. • تدريب بنوعية عالية للموظفين من قبل الهيئة سيفيدهم مستقبلا على ادارة الحالات.	الخطط المستقبلية: • أعداد دليل اجرائي للاطفال المنفصلين وغير المصحوبين بالتعاون مع مفوضية اللاجئين وادارة الحالة للفئات المستهدفة • الانتهاء من اعداد دليل الاجراءات للاطفال المنفصلين وغير المصحوبين مع وزارة التنمية والممول من اليونيسف ومفوضية اللاجئين.

١٠ - خط الساخن	
مركز زها / المركز الارشادي / الدائرة الثقافية - امانة عمان الكبرى	
سنة الانشاء: ٢٠٠٦	طبيعة الجهة التي تدير الخط : حكومية
أوقات عمل الخط: ٨:٠٠ ص - ٧:٠٠ م السبت- الخميس	التمويل: امانة عمان الكبرى - الدائرة الثقافية
التكلفة على المتصل: غير مجاني	التغطية الجغرافية: العاصمة عمان
ارقام ومعلومات الاتصال:	الخط الساخن ٠٦٥٥١١٤٣٠
الفئة المستهدفة:	طلاب المدارس من عمر ١٢-١٧ سنة وذويهم
<p>أهداف الخط:</p> <ul style="list-style-type: none"> • تقديم المساعدة والنصح والارشاد للاطفال الذين يعانون من مشاكل سلوكية او انفعالية او دراسية او اجتماعية ويواجهون صعوبة في حل هذه المشاكل او حتى في الافصاح عنها. • عقد دورات مختلفة لتطوير قدرات الاطفال النفسية والاجتماعية. • عقد دورات خاصة بتأهيل الاهل للتعامل مع مشاكل اطفالهم. • تقديم جلسات علاجية نفسية واجتماعية فردية متخصصة تتمثل في الخدمات النمائية والوقائية والتدخل السلوكي . • توفير المركز الارشادي كمكان مختص بتقديم خدمات النصح والتوجيه والارشاد والاستشارة لمن يطلبها من الاطفال او ذويهم. 	
نظام ادارة المعلومات: توثيق بيانات الحالة على نموذج ملف اكسل	التوثيق: فتح ملف ورقي لكل حالة نماذج دراسة الحالة وتوثيق للجلسات ونتائجها حتى اغلاق الحالة
الخدمات التي يتم تقديمها: تشخيص الحالة، وتقديم تشخيص وجلسات استشارية في مجال الارشاد والصحة النفسية	اساليب التوعية بالخط: المطبوعات (كتيبات، وحقيبة ارشادية). صحيفة زها، مطويات توزع في مراكز التسوق. مواقع التواصل الاجتماعي (فيسبوك، تويتر)، ورشات التوعية في المدارس
أهم الاجازات	الخطط المستقبلية:
الورشات التدريبية والتوعوية في المدارس، تقديم الجلسات للحالات حتى اكتمال العلاج.	عقد ورش توعية للطلاب والهيئات التدريسية، تخصيص ركن في نشاطات المركز للتوعية بالمركز الارشادي، تقييم احتياجات الطلاب والامهات من خلال توزيع نموذج في نهاية الورشة حول اهم المشاكل التي تواجههم.

١١ - خط الحماية الساخن	
وحدة الشكاوي والمتابعة وانهاء الانتهاكات / المركز الوطني لحقوق الانسان	
سنة الانشاء: ٢٠٠٩	طبيعة الجهة التي تدير الخط : مؤسسة وطنية ذات نفع عام تتمتع بالاستقلال المالي الإداري. وتمول من موازنة الدولة.
أوقات عمل الخط: ٢٤ ساعة / ٧ ايام ولكن من خلال اكثر من رقم الرقم المجاني: من ٨:٠٠ ص الى ٣:٠٠ م . ما عدا ايام الجمعة السبت الخط المناوب: من ٣:٠٠ ص الى ٨:٠٠ ص الخط المناوب يغطي الاوقات خارج الدوام الرسمي للمركز.	التمويل: داخلي
التكلفة على المتصل: مجاني على الرقم المجاني من الارضي/ غير مجاني الرئيسي والمناوب	التغطية الجغرافية: جميع محافظات المملكة
ارقام ومعلومات الاتصال:	الرقم المجاني من الهاتف الارضي ٨٠٠٢٢٣٢٠ الخط الساخن المناوب ٠٦٥٩٢٠٣٩٧
الفئة المستهدفة:	كافة المقيمين على أراضي المملكة. والذين يقع عليهم الانتهاك لحقوقهم.
أهداف الخط:	
الاستجابة السريعة للحالات الطارئة التي تتعلق بانتهاك أي حق من حقوق الإنسان. أو أي طلب للمساعدة فيما يتعلق بحقوق الإنسان. وكذلك السعي لوقف أي تجاوز على المنظومة القانونية لحقوق الإنسان.	
نظام ادارة المعلومات: لا يوجد نظام محوسب مخصص بل توجد سجلات خاصة لتوثيق الحالات ومن ثم ادخالها على نظام الإكسل.	التوثيق: تدوين البيانات المتعلقة بالشكوى أو طلب المساعدة. وكافة الإجراءات المتخذة لوقف الانتهاك أو لتحقيق الغاية من طلب المساعدة.
الخدمات التي يتم تقديمها:	اساليب التوعية بالخط:
<ul style="list-style-type: none"> • استشارات قانونية فقط. ولا يقوم بالتمثيل القانوني بالمحاكم • تقديم استشارات لاهالي السجناء. • تدريب محامين وهيئات حول اليات تطبيق الاتفاقيات الدولية. • متابعة شكاوى الانتهاكات ومخاطبة الجهات المعنية • تنظيم يوم مفتوح لاستقبال الشكاوى في كل محافظة. 	اليوم المجاني المفتوح والموقع الالكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي والصحف والمقابلات والبرامج التلفزيونية مثل يسعد صباحك والمطبوعات وجلسات التوعية والمحاضرات.
أهم الاجازات	الخطط المستقبلية:
<ul style="list-style-type: none"> • التوعية بحقوق الأشخاص المحرومين من حرياتهم أثناء مرحلتي الاعتقال والتحقيق الأولي. • المساهمة في الوقف الفوري للانتهاكات التي تقع على الأفراد. وذلك بالتنسيق مع الجهات الرسمية المختصة. وإجراء الزيارات الميدانية العاجلة إن استلزم الأمر. 	<ul style="list-style-type: none"> • اقتصار المهمة على عدد محدد من الموظفين والذين يعملون على مدار ٢٤ ساعة. • تدريب موظفي الخط على المهارات التي تتعلق بالتطوير المهني المستمر. مثل جدولة الخط الساخن والمعدات والنظم وخطط احتياطية في حالة الطوارئ. • الترويج لرقم الخط الساخن في وسائل الاعلام المختلفة. • استحداث مقرات للمركز الوطني لحقوق الانسان في إقليمي الشمال والجنوب للقيام بتحقيق المتابعة الميدانية الخيثة للشكاوى وطلبات المساعدة المقدمة للمركز الوطني لحقوق الانسان.

١٢ - خط الارشاد والاستشارات القانونية	
مركز ميزان القانوني	
سنة الانشاء : ٢٠٠٤	طبيعة الجهة التي تدير الخط : شركة غير ربحية مسجلة بوزارة الصناعة والتجارة
أوقات عمل الخط: ٨:٣٠ ص - ٤:٠٠ م الاحد - الخميس	التمويل: ذاتي وخارجي
التكلفة على المتصل: الارقام من الهاتف الخليوي مدفوعة ومن الهاتف الارضي مجاني.	التغطية الجغرافية: جميع محافظات المملكة - (اتفاقيات مع جمعيات لتحويل الحالات ومحاميات في المحافظات لتقديم الخدمة.)
ارقام ومعلومات الاتصال:	ارضي ٠٦٥٦٩٨٨٧٧
الفئة المستهدفة:	
١- نساء في خطر (مهددات بالقتل / يوجد تهديد على حياتهم). او ضحايا العنف والتمييز بجميع اشكاله، ونزيلات مراكز الاصلاح والتأهيل لمتابعة قضاياهم بحيث تتم زياراتهم.	
٢- الاطفال: الاكثر ضعفا مثل فاقد السند الاسري (مجهولي النسب) والاطفال ضحايا العنف الاسري وكذلك الاطفال المحولين من مؤسسة نهر الاردن.	
أهداف الخط:	
الحماية القانونية لضحايا انتهاك حقوق الانسان مع التركيز على النساء والاطفال.	
نظام ادارة المعلومات: نظام محوسب لتوثيق الاتصالات والشكاوى واصدار التقارير.	التوثيق: يتم تعبئة استمارة لكل حالة وفتح ملف ورقي للمتابعة بالاضافة الى انشاء قوائم برنامج الاكسل للتخصيص. وهناك ايضا سجل لتوثيق الزيارات من قبل الحالات ولا يتم توثيق الاتصالات.
الخدمات التي يتم تقديمها: (داخليا): • استشارات قانونية / تحويل الى محامين مدربين من ميزان ووضع استراتيجية معهم لكل قضية للمرأة والاطفال. • مساندة العائلة للمرأة او الطفل بهدف التعرف على الخيارات القانونية المتاحة حتى يستطيعوا اتخاذ القرار الذي يناسبهم. • تقديم خدمات نفسية واجتماعية اولية. • تقديم خدمات اندماج بالمجتمع وتأهيل للموقوفات الاداريات بهدف الحماية او المصالحة مع الاهل (من كن موقوفات من ١٥ سنة - وكانوا بحاجة الى وقت طويل لاعادة الاندماج). • المتابعة مع وزارة الداخلية بصفتها المتصرف للحالات.	اساليب التوعية بالخط: - اطلاق الخط . - دعوة المستفيدين. - دعايات تلفزيونية واذاعية . - الصحف، مطبوعات. - ورشات توعية.
أهم الاجازات • خبرة متخصصة في اساليب حماية المرأة التي في خطر واعادة التأهيل والدمج من خلال استئجار بيوت آمنة لهم، ومساعدتهم على ايجاد فرص عمل او تزويجن. • المساعدة في اعداد نصوص مسودة مشروع قانون الحماية - العنف الاسري. • بعد اقرار القانون تم تدريب (١١٥) مهني حول استخدام وتطبيق قانون العنف الاسري . • مساعدة ٤٠٢ حالة عنف خلال عام ٢٠١٤ (بالغين ٢٥٨ / أحداث ١٤٠ / لاجئين ٤) • الحصول على اول قرار قضائي بالاردن بالتعويض في قضية عنف اسري في شهر شباط / ٢٠١٥. • حل مشكلات الموقوفات الاداريات ودمجهم بالمجتمع اذ تمت مساعدة (٥٣) امرأة منذ عام ٢٠٠٧ حتى الان . • توعية الاسر بسبب عدم تقبل مادة القانون (رقم ٣٠٨).	الخطط المستقبلية: • تعديل مادة القانون رقم: (٣٠٨) والتي تنص على تزويج المعتصب للفتاة التي اغتصبها. • فتح مركز جديد لإعادة التأهيل والاندماج للموقوفات الاداريات بهدف الحماية وبالتعاون مع وزارة الداخلية يوجد الان (١٣٣) موقوفة اداريا منهم (٥٨) اردنية.

١٣- الخط الساخن	
قسم الشكاوي والخط الساخن/ مديرية التفتيش / وزارة العمل	
سنة الانشاء: ٢٠٠٦	طبيعة الجهة التي تدير الخط : حكومية
أوقات عمل الخط: ٢٤ ساعة / ٧ ايام بعد الدوام يتم التحويل لارقام المترجمين الخليوي حسب اللغة	التمويل: ذاتي
التكلفة على المتصل: الارقام من الهاتف الخليوي مدفوعة ومن الهاتف الارضي مجاني	التغطية الجغرافية: جميع محافظات المملكة
ارقام ومعلومات الاتصال:	رقم ارضي مجاني ٠٨٠٠٢٢٢٠٨ زين ٠٩٧١٥٨٠١١١ اورانج ٠٧٧٧٥٨٠١١١ امنية ٠٧٨٥١٠٢١١١ زين ٠٧٩١٤٠٧٠٦٩
الفئة المستهدفة: كل العمال على ارض الاردن لاي شكوى متعلقة بقانون العمل والتفتيش بغض النظر عن العمر والجنس او الجنسية وتتضمن تلقي الشكاوي عن عمل الاطفال .	
أهداف الخط: استقبال الشكاوي عن اي قضايا متعلقة بقانون العمل و حول العمالة الوافدة.	
نظام ادارة المعلومات: نظام محوسب لتوثيق الاتصالات والشكاوي واصدار تقارير	التوثيق: مركزي في الوزارة. هناك سجل لمكالمات الخط او الحضور الشخصي بنوع الشكاوي واسم المشتكي او المعلومة المطلوبة (تقرير بالشكاوي او الاستفسارات) في المديرية توثق ايضا. ويتم ارسال تقارير دورية من المديرية لقسم الخط في الوزارة بعدد الشكاوي ووضعها وعدد الاستفسارات. ويتم اصدار تقرير عن ذلك يشمل كل المديرية بالمملكة
الخدمات التي يتم تقديمها: داخليا : - دور الخط: استقبال الشكاوي. ثم التحويل لقسم التفتيش او الاقسام المعنية في اي محافظة حسب مكان الشكاوي.	اساليب التوعية بالخط: • ملصقات على جواز سفر العامل الوافد. • نشرات في مكاتب الاستخدام والمصانع. • الموقع الالكتروني لوزارة العمل. • الزيارات الميدانية. • ارقام الخط في ذيل صفحة جريدة الرأي. • مقابلات على التلفزيون.
أهم الاجازات • توظيف مترجمين ل (١) لغات للرد على الخط الساخن.	الخطط المستقبلية: • اطلاق موقع عمل الاطفال واستقبال الشكاوي من خلاله والتابع لقسم عمل الاطفال. • اضافة اللغة الاثيوبية. • يمكن ربط شكاوي الخط بقسم تصاريح العمالة . اذ توضع الشركات المخالفة على القائمة السوداء ولا يعطى لهم تصاريح عمل.

١٤- الخط الساخن	
قسم الحماية / وكالة الامم المتحدة لاغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الادنى - المكتب الاقليمي	
سنة الانشاء: ٢٠١٤	طبيعة الجهة التي تدير الخط : وكالة الامم المتحدة - اغاثة
أوقات عمل الخط: ٩:٠٠ ص - ٥:٠٠ م الاحد - الخميس	التمويل: خارجي
التكلفة على المتصل: غير مجاني	التغطية الجغرافية: (٨) مخيمات للاجئين الفلسطينيين في عمان والزرقاء وجرش واريد.
ارقام ومعلومات الاتصال:	مخيم الوحدات ٠٧٩١٤٠٧٠٥٧
	مخيم الحسين والنزهة ٠٧٩١٤٠٧٧١٢
	مخيم البقعة ٠٧٩١٤٠٧٠٧١
	مخيم ماركا ٠٧٩١٤٠٧١٦٣
	مخيم الطالبية ٠٧٩١٤٠٧٠٦٩
	مخيم جرش ٠٧٩١٤٠٧١١٨
	مخيم / مدينة اريد ٠٧٩١٤٠٧١١٥
	مخيم الزرقاء ٠٧٩١٤٠٧١١٩
	الفئة المستهدفة: اللاجئين الفلسطينيين الذين يتعرضوا للعنف المبني على النوع الاجتماعي ويعيش على ارض الاردن بغض النظر عن العمر والجنس .
أهداف الخط: حماية الفئة المستهدفة من العنف المبني على النوع الاجتماعي وتقديم الخدمات لها داخليا او التحويل لجهات خارجية.	
نظام ادارة المعلومات: نماذج ورقية للحالات والملخص وملفات قوائم برنامج الاكسل.	التوثيق: بواسطة سجل ورقي وملخص على ملفات قوائم برنامج الاكسل لجميع الحالات ولا يتم توثيق الاتصالات وانما توثق الحالات فقط.
الخدمات التي يتم تقديمها: • الخدمات الصحية الدوائية. • الارشاد الاجتماعي النفسي القانوني الاولي. • التعليم. • المساعدات النقدية. • التحويل للجهات الخارجية.	اساليب التوعية بالخط: المطبوعات والورشات التوعوية.
أهم الاجازات: • اطلاق مشروع الخط الساخن. • اكتشاف حالات العنف المبني على النوع الاجتماعي من خلال الخط .	الخطط المستقبلية: • شمول اخر مخيمين بالخط الساخن وبذلك يتم تغطية كافة المخيمات العشرة. • استخدام نظام (" اكتيف انفو " Active Info). وربطه بالمواقع ال (٨) لتسهيل ادخال البيانات والمتابعة من المركز.

١٥- خط الحماية المناوب	
قسم الحماية / وكالة الامم المتحدة لاغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الادنى - المكتب الاقليمي.	
سنة الانشاء: ٢٠١٣	طبيعة الجهة التي تدير الخط : وكالة الامم المتحدة - اغاثة
أوقات عمل الخط: ٧:٣٠ ص - ٣:٠٠ م الاحد - الخميس	التمويل: خارجي.
التكلفة على المتصل: غير مجاني.	التغطية الجغرافية: جميع محافظات المملكة.
ارقام ومعلومات الاتصال:	شمال عمان ٠٧٩٧١٠٠٤٩٦
	جنوب عمان ٠٧٩٨٩٩٨٨٩٠
	اريد ٠٧٩٥٤٠٨٦٨٠
	الزرقاء ٠٧٩٥٧٦٣٦٤٣
الفئة المستهدفة: كل اللاجئين الفلسطينيين القادمون من سوريا وبغض النظر عن العمر أو الجنس وعددهم حوالي (١٥٠٠٠) لاجئ	
أهداف الخط:	
* التبليغ عن حالات الانتهاكات أو الحرمان وانهاؤها من الخدمات لفئة اللاجئين الفلسطينيين الذين قدموا من سوريا (مثل الطرد او عدم تجديد الاوراق او سحب الجنسية اوعدم حصولهم على الخدمات الصحية اوعدم تقبل المجتمعات المضيئة والتمييز) * اعداد الدراسات التي ترصد الظواهر والاتجاهات او القضايا التي تواجه الفئة المستهدفة ووضع خطط للتعامل معها.	
نظام ادارة المعلومات: نماذج ورقية للحالات وتلخيصها على ملفات قوائم برنامج الاكسل.	التوثيق: سجل ورقي وملخصه على قوائم برنامج الاكسل. جميع حالات الانتهاكات والحرمان من الخدمات ولا يتم توثيق الاتصالات في حين يتم توثيق الحالات فقط.
الخدمات التي يتم تقديمها: * تقديم المعلومات وتحويلها ومتابعتها. * الاستفادة من معلومات الاتصال للوصول الى الفئة ودعوتها لانشطة التوعية حول الاستجابة والحماية. * احالة داخلية الى مشروع الحماية من العنف المبني على النوع الاجتماعي للحصول على: - الخدمات الصحية الدوائية. - الارشاد الاجتماعي النفسي والقانوني الاولي. - التعليم. - المساعدات النقدية. - التحويل للجهات الخارجية.	اساليب التوعية بالخط: المطبوعات والورشات التوعوية
أهم الاجازات * اوجد الخط قنوات سهلة للاجئين للحصول على المساعدة والخدمات .	الخطط المستقبلية: * اعداد اليات للتظلم. * اعداد ادلة اجرائية لتنظيم العمل وخطواته. * تصميم واستخدام نظام للحماية للاونروا ويسمى نظام (اكتيف إنفو- Active Info). لتسهيل ادخال البيانات والمتابعة من المركز. والذي سيكون قيد التنفيذ في نهاية السنة. * التواصل مع الفئة المستهدفة من خلال الرسائل النصية.

أهم المعوقات التي تواجه عمل الخطوط في الاردن (من وجهة نظر الخطوط):

تم تصنيف المعوقات التي تم ذكرها من قبل القائمين أو العاملين بالخطوط على النحو التالي:

التعريف بالخط والترويج له:

- ✦ الترويج للخطوط ما زال غير كاف. ويحتاج إلى مزيداً من التوعية بأهدافه وأهميته وخدماته.
- ✦ الخوف من تبليغ إدارة حماية الأسرة بحالات العنف الأسري. لاعتقادهم أن الإدارة تحول جميع الحالات إلى القضاء.
- ✦ تم اصدار قرار جديد بوزارة التربية والتعليم بمنع اقامة الأنشطة التوعوية الخاصة بالوزارة خلال الدوام المدرسي وتأخيرها الى ما بعد انتهاء الدوام المدرسي مما يحد من الترويج للخط.
- ✦ استخدام وفهم خاطئ لهدف الخط المناوب من قبل المستفيدين. إذ يتم استقبال اتصالات في أوقات متأخرة على الخط لتقديم شكاوى غير طارئة أو حدثت قبل سنوات.

الاجراءات الداخلية:

- ✦ بطئ سير الاجراءات بعد تحويلها للجهات الشريكة وهو الامر الذي يؤدي الى عدم حصول الحالات على الخدمة المطلوبة وفي الوقت المحدد لمعالجتها.
- ✦ تشكيل لجان التحقيق في بعض القضايا مما يستغرق الوقت الطويل في البحث فيها.
- ✦ الحالات التي يتم تحويلها إلى وزارة التنمية الاجتماعية من أجل الحصول على المساعدات المالية تستغرق وقتاً طويلاً.
- ✦ استقبال الكثير من الاتصالات خارج اختصاص خط الحماية من العنف المدرسي وذلك بسبب التداخل ما بين الخطوط الساخنة الثلاثة لوزارة التربية والتعليم وهي خط الحماية من العنف المدرسي. وخط المعلمين في الرقابة والتفتيش. وخط شكاوي الامتحانات في مديرية الامتحانات واستخدامها كخطوط استعلامات لوزارة التربية والتعليم إذ يتم تزويدها للمتصلين عند اتصالهم بشركات الاتصال واعتبارها خطوط لطلب المعلومات عن الوزارة.

البنية التحتية والموارد المتاحة:

- ✦ كثرة اعطال خطوط الاتصالات. وهو الامر الذي يعيق وصول المستفيدين للخدمة.
- ✦ عدم وجود خط هاتف مستقل عن خط الفاكس. مما يعيق استقبال المكالمات.
- ✦ الحاجة للمزيد من المساحات والغرف التي تؤمن خصوصية الحالات. وخاصة عند الحضور شخصياً أو حضور جلسات الارشاد والمتابعة.
- ✦ صعوبة تأمين المواصلات لبعض الحالات والتي ليس لها القدرة على تغطية تكاليف المواصلات وحتاج الحضور إلى مكان تقديم الخدمة.

الموارد البشرية والإجتهات الشخصية:

- ✦ ضعف ثقافة حقوق الانسان والاطلاع على الاتفاقيات الدولية لدى موظفي الدولة والجهات القائمة على الخط والعاملين على خطوط الدعم .
- ✦ التغيير المستمر في الكوادر مما يتطلب دوام العودة من نقط البداية مع الحالات التي تتم متابعتها.
- ✦ التنقلات المستمرة بين الكوادر دون وجود آلية واضحة لاجراءات الاستلام والتسليم للحالات العاملة.
- ✦ التوجهات الشخصية لبعض العاملين حول الثقافة التي تبيح العنف والتمييز ضد المرأة والطفل.
- ✦ حالات العنف ضد المرأة هي حالات لا تأخذ عمق الأثر النفسي بعين الاعتبار في التقارير الطبية. والتركيز دوماً على الآثار الجسدية كنتيجة.
- ✦ تقبل ثقافة العنف باعتبارها وسيلة تربية ناجحة لدى الأشخاص الذين يقومون على رعاية الأطفال في المدارس.

- ✦ عدم الاستقرار الوظيفي لدى العاملين.
- ✦ عند تلقي الاتصال الوارد لحالة معينة، هناك نقص في عدد الكوادر البشرية المؤهلة التي تقدم الخدمات للحالات ومتابعتها.
- ✦ عدم توفر اعداد كافية من الكوادر المؤهلة لتقديم الخدمات بنوعية وكفاءة جيدة.
- ✦ عدم وجود خطط للتطوير المهني والتدريب المستمر والمتخصص لدى بعض الجهات.
- ✦ لا يتوفر الوصف الوظيفي للعاملين على الخط والأدلة الإجرائية لدى بعض الجهات.
- ✦ نقص وجود الدافع الايجابي للعمل على تقديم الخدمة لدى بعض الكوادر.

الإحالات والمتابعة:

- ✦ ضغط العمل الحاصل يؤدي إلى تعذر تقديم الخدمة بفعالية.
- ✦ عدم توفر الخدمات النفسية (مثل الطب والارشاد النفسي) في جميع انحاء المملكة.
- ✦ الحاجة إلى زيادة التنسيق الفعال بين مقدمي الخدمات في المحافظات.
- ✦ عدم الربط بين الجهات العاملة والشركاء الكترونياً بهدف تسهيل التبليغ وتقديم الخدمة والمتابعة لكل حالة.
- ✦ ضعف التنسيق بين مقدمي الخدمات في المحافظات.
- ✦ الحالات التي يتم تحويلها للحصول على خدمات مجانية تفتقر للاولوية .
- ✦ الخوف من فقدان ثقة الأشخاص المبلغين والمستفيدين من الجهات التي لديها الخطوط وذلك نتيجة للتأخير في تقديم الخدمة من قبل الجهات التي تم تحويل الحالات اليها.
- ✦ الاعتماد على العلاقات الشخصية لمدراء الحالات والعاملين على خطوط المساعدة، أكثر من تفعيل النهج التشاركي في العمل رغم الاتفاقيات الموقعة.
- ✦ متابعة اوضاع الحالات التي تم تحويلها للحصول على الخدمات التي تحتاج إلى وقت وجهد لمعالجتها وفي بعض الأحيان تتم بناء على المعرفة الشخصية.
- ✦ تفاوت نسبة وضوح بعض الاجراءات من قبل الجهات الأمنية مثل شروط واجراءات الكفالة للاجئين السوريين.
- ✦ عند تحويل الحالة إلى إدارة حماية الأسرة أو مفوضية الامم المتحدة للاجئين، لا يتم دعوة الجهة الى مؤتمر الحالة ولا يتم تزويدهم بوضع الحالة بعد التحويل والخدمات التي تلقتها.
- ✦ النقص في توفر بعض الخدمات وهو الأمر الذي يحول دون وصول بعض المستفيدين للخدمات التي يحتاجونها في بعض المحافظات.

التمويل واستدامة عمل الخطوط :

- ✦ تعثر توفير التمويل اللازم بهدف زيادة التغطية الجغرافية لبعض الجهات وايجاد مشاريع تعمل على زيادة التوعية لدى المجتمع المحلي والتشبيك بين الجهات المعنية لتوسيع نطاق الخدمات المقدمة.
- ✦ عدم توفر الدعم اللازم من قبل الشركات المشغلة للاتصال بهدف جعل خط دعم الاتصال مجاني.
- ✦ مشكلة استمرارية خطوط الدعم والتي أنشأت بهدف خدمة اللاجئين بعد انتهاء التمويل بنهاية (٢٠١٥).
- ✦ صعوبة الحصول على تمويل لزيادة أعداد الكوادر المدربة.

القسم الخامس

تحليل وضع الخطوط العاملة
في الاردن

VII- تحليل وضع الخطوط العاملة في الاردن:

سيتم في هذا القسم تحليل الخطوط العاملة في الاردن وذلك حسب أهم الممارسات العالمية لادارة خطوط الدعم:

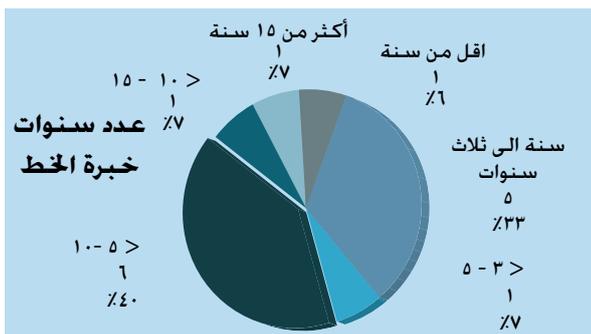
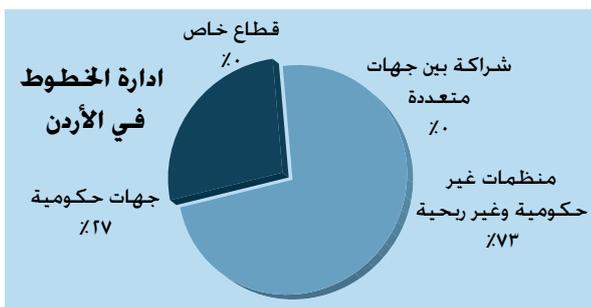
* تصنيف الخطوط في الأردن حسب التبعية الادارية:

خط الدعم	منظمات غير حكومية	جهات حكومية	قطاع خاص	شراكة بين جهات متعددة
مؤسسة نهر الاردن / ١١٠ للاسرة والطفل	X			
جمعية انقاذ الطفل الاردن / الخط الساخن	X			
الامن العام - ادارة حماية الاسرة / الهاتف المجاني ٩١١		X		
وزارة التربية والتعليم / خط الحماية الساخن		X		
اتحاد المرأة الاردنية / الخط الساخن	X			
اللجنة الوطنية الاردنية لشؤون المرأة / خط المساعدة المجاني	X			
مؤسسة إنقاذ الطفل الدولية - الخط الساخن / مخيم الزعتري	X			
الهيئة الطبية الدولية للاطفال والراشدين/ خط الحماية الساخن	X			
الجنة الدولية للاغاثة / الخط الساخن للاطفال - مخيم الزعتري فقط	X			
امانة عمان الكبرى - مركز زها / الخط الساخن		X		
المركز الوطني لحقوق الانسان / الخط المناوب لاستقبال الشكاوى	X			
مركز ميزان للقانون / خط الاستشارات القانونية	X			
وارة العمل / الخط الساخن		X		
وكالة الامم المتحدة لاغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الادنى- برنامج النوع الاجتماعي / الخط الساخن	X			
وكالة الامم المتحدة لاغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الادنى / خط الحماية المناوب	X			

تشكل المنظمات غير الحكومية ما نسبته ٧٣٪ من جهات ادارة الخطوط في الأردن ونسبة ٢٧٪ منظمات حكومية وغياب وجود اي خطوط يتم ادارتها من قبل القطاع الخاص أو من خلال شراكات بين جهات متعددة.

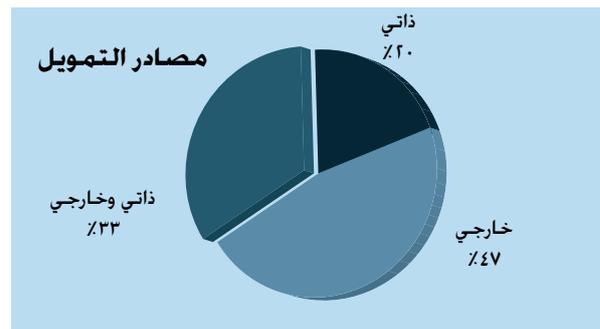
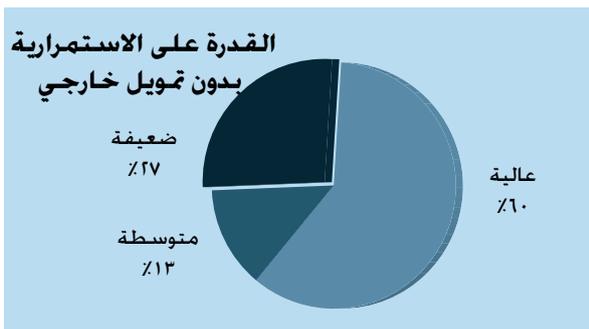
هذا وتبلغ عدد سنوات الخبرة لدى الخطوط كالاتي:

- أكثر من ١٥ سنة، خط واحد ويمثل نسبة ٧٪، وتديره منظمة غير حكومية.
- أكثر من ١٠ سنوات إلى ١٥ سنة، خط واحد ويمثل نسبة ٧٪، وتديره منظمة غير حكومية.
- أكثر من ٥ سنوات إلى ١٠ سنوات، ٦ خطوط وتمثل نسبة ٤٠٪، نصف هذه الخطوط تدار من القطاع الحكومي والنصف الاخر من قبل المنظمات غير الحكومية.
- أكثر من ٣ سنوات إلى ٥ سنوات، خط واحد ويمثل نسبة ٧٪، وتديره منظمة حكومية.
- أكثر من ١ سنة إلى ٣ سنوات، ٥ خطوط وتمثل نسبة ٣٢٪، تدار جميعا من قبل منظمات غير حكومية.
- أقل من سنة، خط واحد ويمثل نسبة ٧٪، وتديره منظمة غير حكومية.



* مصادر التمويل والقدرة على الاستمرارية

المقدرة على الاستمرارية بدون تمويل خارجي	تمويل ذاتي وخارجي	تمويل خارجي	تمويل ذاتي	الخط
عالية	X			مؤسسة نهر الاردن / ١١٠ للأسرة والطفل
ضعيفة		X		جمعية انقاذ الطفل الاردن / الخط الساخن
عالية	X			الامن العام - ادارة حماية الاسرة / الهاتف المجاني ٩١١
عالية			X	وزارة التربية والتعليم / خط الحماية الساخن
عالية	X			اتحاد المرأة الاردنية / الخط الساخن
متوسطة	X			اللجنة الوطنية الاردنية لشؤون المرأة / خط المساعدة المجاني
عالية			X	امانة عمان الكبرى - مركزها / الخط الساخن
ضعيفة		X		مؤسسة إنقاذ الطفل الدولية - الخط الساخن / مخيم الزعتري
ضعيفة		X		الهيئة الطبية الدولية للأطفال والراشدين/ خط الحماية الساخن
ضعيفة		X		الجنة الدولية للاغاثة / الخط الساخن للاطفال - مخيم الزعتري فقط
عالية		X		المركز الوطني لحقوق الانسان / الخط المناوب لاستقبال الشكاوى
متوسطة	X			مركز ميزان للقانون / خط الاستشارات القانونية
عالية			X	وزارة العمل / الخط الساخن
عالية		X		وكالة الامم المتحدة لاغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الادنى- برنامج النوع الاجتماعي / الخط الساخن
عالية		X		وكالة الامم المتحدة لاغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الادنى / خط الحماية المناوب



ويشكل التمويل الخارجي كمصدراً رئيسياً لتمويل ما نسبته ٤٧٪ من الخطوط تدار جميعها من قبل القطاع غير الحكومي. فيما يعتمد ما نسبته ٢٠٪ من الخطوط على التمويل الذاتي. وجميعها يتم ادارتها من قبل القطاع الحكومي. والباقي والذي يمثل نسبة ٣٣٪ يتم تمويله خارجياً وذاتياً.

أما بالنسبة للقدرة على استمرارية الخطوط فأن ما نسبته ٦٠٪ من الخطوط تتمتع بما يمكن وصفه بقدرة (عالية) على الاستمرارية. ٤٤٪ من هذه الخطوط ذات القدرة العالية على الاستمرارية تتبع لجهات حكومية و٥٦٪ لجهات غير حكومية. ويوجد ما نسبته ١٣٪ من الخطوط لديها قدرة (متوسطة) على الاستمرارية. والنسبة الباقية من الخطوط ٢٧٪ لديها قدرة (ضعيفة) على الاستمرارية. وكانت جميع الخطوط ذات القدرة المتوسطة والضعيفة على الاستمرارية تتبع لجهات غير حكومية. هذا وفيما يلي توضيح للمقصود بكل من:

عالية: ان الخط قادر على استمرار متابعة نشاطاته وتطويرها في حال عدم الحصول على تمويل خارجي.

متوسطة: في حال توقف التمويل الخارجي. فان الخط سيبقى عاملا. لكن سيكون هناك تأثيرا سلبيا على الانشطة وخطط التوسع والتطوير.

ضعيفة: بمعنى انه سيتوقف عمل الخط بالكامل وهذا في حال توقف التمويل الخارجي. ويمكن هنا الاستنتاج بأن نسبة ٤٠٪ من الخطوط العاملة تعتمد على المصادر الخارجية لتمويل عملياتها. مما يؤثر سلبا على تطوير خدماتها وتوسعها. او حتى توقف عملها بشكل كامل.

* عدد الاتصالات / الحالات لسنة ٢٠١٤

الجهة	عدد الاتصالات الاجمالي	عدد الاتصالات الحقيقية (ضمن الاختصاص)	عدد الحالات المتابعة داخليا	عدد الحالات المحولة لجهات اخرى	عدد جلسات التعريف بالخط
مؤسسة نهر الاردن / ١١٠ للأسرة والطفل	١٣٦,٢٩٣*	٦,٣٨٣	٦,٣٨٣	٧٣	غير متوفر
جمعية انقاذ الطفل الاردن / الخط الساخن	لا يوثق	لا يوثق	٣١,١٣٢	٣٤,٦٩٧	غير متوفر
الامن العام - ادارة حماية الاسرة / الهاتف المجاني ٩١١	غير متوفر	٤,٦٨٥	٤,٦٨٥	غير متوفر	غير متوفر
وزارة التربية والتعليم / خط الحماية الساخن	٤٧	٤٧	٤٠,٧٩٥**	غير متوفر	٢٤
اتحاد المرأة الاردنية / الخط الساخن	لا يوثق	غير متوفر	٥,٣١٩	غير متوفر	غير متوفر
اللجنة الوطنية الاردنية لشؤون المرأة / خط المساعدة المجاني	لا يوثق	لا يوثق	١٢٠	٤١	غير متوفر
امانة عمان الكبرى - مركز زها / الخط الساخن	لا يوثق	لا يوثق	٧٨	٠	٤٢
مؤسسة إنقاذ الطفل الدولية - الخط الساخن / مخيم الزعتري	لا يوثق	لا يوثق	٢١٤٥	٢١٤٥	غير متوفر
الهيئة الطبية الدولية للاطفال والراشدين / خط الحماية الساخن	لا يوثق	١٠,١٥٦	١٠,١٥٦	غير متوفر	غير متوفر
اللجنة الدولية للاغاثة / الخط الساخن للاطفال - مخيم الزعتري فقط	لا يوثق	لا يوثق	١,٧٠٦	غير متوفر	غير متوفر
المركز الوطني لحقوق الانسان / الخط المناوب لاستقبال الشكاوى	٣٠٠	١٥٠	٥٠	١٠٠	غير متوفر
مركز ميزان للقانون / خط الاستشارات القانونية	لا يوثق	لا يوثق	٤٠٢	غير متوفر	غير متوفر
وزارة العمل / الخط الساخن	غير متوفر	٢,٥٢٦	٢,٥٢٦	٨٨٤	٣
وكالة الامم المتحدة لاغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الادنى- برنامج النوع الاجتماعي / الخط الساخن	لا يوثق	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر
وكالة الامم المتحدة لاغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الادنى / خط الحماية المناوب	لا يوثق	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر

لا يوثق: بمعنى لا يقوم الخط بادخال وتوثيق الاتصالات في سجلاته. غير متوفر: بمعنى لم يتم تزويد فريق الدراسة بالارقام حتى تاريخ اعداد النسخة النهائية من هذه الدراسة.

* يتم توثيق جميع المكالمات الواردة لخط ١١٠ للأسرة والطفل. وذلك وفقا للممارسات العالمية في مجال ادارة خطوط الدعم. ويشمل ذلك توثيق عدد الاتصالات الصامتة. واتصالات الاختبار. والاتصالات التي تم الاستجابة لها وجمع معلومات من المتصل. إذ بلغ عدد جميع الاتصالات الواردة خلال عام ٢٠١٤ لخط ١١٠ للأسرة والطفل ١٣٦,٢٩٣ اتصالا. ويتضمن هذا الرقم ما مجموعه ٦,٣٨٣ اتصالا تم الاستجابة له وتقديم الخدمات اللازمة.

**بالنسبة لخط الحماية الساخن التابع لوزارة التربية والتعليم، يمثل الرقم ٤٠,٧٩٥ عدد حالات العنف المدرسي التي تم رصدها ميدانيا من قبل العاملين في مديريات التربية والتعليم خلال عام ٢٠١٤، ولم يتلقى الخط الساخن في الوزارة سوى ٤٧ اتصالاً. موزعة حسب نوع الاساءة الي: ٣٠ اتصالاً يتعلق باساءة جسدية، ٤ اساءة معنوية، ١٣ اساءة لفظية، وموزعة حسب المدرسة الي: ٢٠ اتصالاً من مدارس الذكور، ١٤ من مدارس الاناث، ١٣ من مدارس مختلطة.

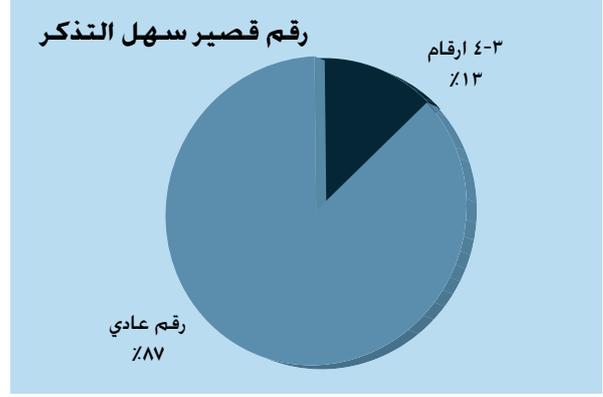
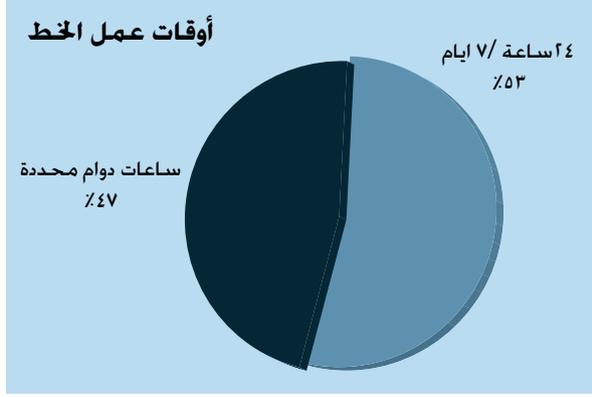
بالرغم من أهمية توثيق جميع الاتصالات الواردة لخط الدعم حسب الممارسات المثلى، الا ان معظم الخطوط في الاردن وبنسبة ١٧٪ لا تقوم بتوثيق عدد الاتصالات الواردة الاجمالي، و٤٠٪ على الاقل من الخطوط لا يوثق عدد الاتصالات الحقيقية الواردة والتي تتعلق باختصاص عمل الخط. بل تعتمد معظم الخطوط على توثيق الحالات فقط. وكذلك يمكن الملاحظة ايضا من ان الارقام المدرجة في الجدول اعلاه عدم توفر عدد كبير من الارقام، والتباين الواضح بعدد الحالات التي تتعامل معها الخطوط اذ تبدأ من ٥٠ حالة بالسنة وترتفع لدى خط اخر الي ما يقارب ٤١ الف حالة سنويا.

سهولة الوصول / متاح:

سهولة الوصول / متاح				
الجهة	اسم ورقم الخط	تكلفة الاتصال	اوقات عمل الخط	التغطية الجغرافية
مؤسسة نهر الاردن / برنامج حماية الطفل	١١٠ للأسرة والطفل	مجاني من جميع شركات الخليوي والارضي	(٩:٠٠ص - ٧:٠٠م) من الأحد - الى الخميس (٩:٠٠ص - ٥:٠٠م) الجمعة وسبت	عمان، الزرقاء، العقبة
جمعية انقاذ الطفل الاردن/ قسم التعليم	الخط الساخن ٠٧٧٦٧٠٢٤٢٦ / ٠٨٠٠٢٢٧٦٦ / اورايج خليوي وارضوي ٠٨٠٠٠١١١ زين خليوي	مجاني فقط من زين خليوي ومن ارضي وخليوي اورايج	(٨:٣٠ص - ٤:٠٠م) من الاحد - الى الخميس	جميع محافظات المملكة ومخيمات اللاجئين
الامن العام / ادارة حماية الاسرة / قسم العمليات	الهاتف المجاني ٩١١	مجاني من اي هاتف ارضي او خليوي	٢٤ ساعة / ٧ ايام	جميع محافظات المملكة
وزارة التربية والتعليم / قسم الحماية والبيئة الامنة	خط الحماية الساخن ٠٦٥٦٨٠٠٨١ / ٠٨٠٠٢٢٧٧٥	مجاني من الهواتف الارضية	(٨:٣٠ص - ٣:١٥م) من الاحد - الى الخميس	جميع محافظات المملكة
اتحاد المرأة الأردنية/ برامج مجابهة العنف	خط الارشاد القانوني والنفسي والاجتماعي والصحي ٠٦٥٦٧٥٧٢٩ من هاتف محمول على رقم ٠٧٩٨٢٠٢٣٥٣	غير مجاني	٢٤ ساعة / ٧ ايام	جميع المحافظات، ما عدا العقبة وجرش والطفيلة
اللجنة الوطنية الاردنية لشؤون المرأة / مكتب شكاوى المرأة	خط المساعدة المجاني ٠٨٠٠٢٢٩٥٥	مجاني من اي هاتف ارضي	٢٤ ساعة / ٧ ايام	عمان، اربد، المفرق، عجلون، مادبا، الكرك، العقبة
امانة عمان الكبرى - مركز زها الثقافي / مركز الارشاد	الخط الساخن للمركز الارشادي ٠٦٥٥١١٤٣٠	غير مجاني	(٨:٠٠ص - ٧:٠٠م) من السبت - الى الخميس	العاصمة عمان
مؤسسة إنقاذ الطفل الدولية	الخط الساخن - الزعتري ٠٧٧٥٧٢٤٤٥٥	غير مجاني	٢٤ ساعة / ٧ ايام	مخيم الزعتري
الهيئة الطبية الدولية للاطفال والراشدين / قسم الصحة النفسية والاجتماعية / خط الحماية الساخن	الخط الساخن الخط العام ٠٧٩٥٧٨٥٠٩٥ الخط الخاص مخيم الزعتري ٠٧٩٨٥٥٩٥١٧ الخط الخاص مخيم الازرق ٠٧٩٨٤٧٠٩٢٦	غير مجاني	٢٤ ساعة / ٧ ايام	مخيم الزعتري، مخيم الازرق، وجميع محافظات المملكة ما عدا محافظة مادبا
اللجنة الدولية للاغاثة (الاطفال)	الخط الساخن التابع للجنة الدولية للاغاثة (الاطفال - مخيم الزعتري فقط) ٠٧٧٥٠٧٧٧٩٢	غير مجاني	٢٤ ساعة / ٧ ايام	مخيم الزعتري

سهولة الوصول / متاح				
الجهة	اسم ورقم الخط	تكلفة الاتصال	اوقات عمل الخط	التغطية الجغرافية
المركز الوطني لحقوق الانسان / وحدة الشكاوى والمتابعة وانهاء الانتهاكات	- الخط المناوب لاستقبال الشكاوى بعد انتهاء الدوام الرسمي ٠٦٥٩٢٠٣٩٧ - مدفوع - الرقم المجاني ٠٨٠٠٢٢٣٢٠ - مجانباً من الارضي لا يمكن الاتصال بالرقم من الخليوي	مجاني على الرقم المجاني من التلفون الارضي فقط	٢٤ ساعة / ٧ أيام ولكن من خلال اكثر من رقم الهاتف الرئيسي: (٨٥:٠٠ص- ٣:٠٠م) ما عدا ايام الجمعة والسبت. الخط المناوب من(٣:٠٠ الى ٨:٠٠ ص) الرقم المجاني (٨٥:٠٠ص-٣:٠٠م) ما عدا ايام الجمعة السبت	جميع محافظات المملكة
مركز ميزان للقانون	خط الارشاد والاستشارات القانونية ٠٦٥٦٩٨٨٧٧	غير مجاني	(٨٥:٣٠ - ٤م)	جميع محافظات المملكة
وزارة العمل	الخط الساخن ٠٨٠٠٢٢٢٠٨ زين: ٠٧٩/٦٥٨٠٦٦٦ اورانج: ٠٧٧/٧٥٨٠٦٦٦ امنية: ٠٧٨/٥٦٠٢٦٦٦	مجاني من الرقم الارضي المجاني مدفوع من الخليوي	٢٤ ساعة / ٧ ايام	جميع المحافظات
وكالة الامم المتحدة لاغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الادنى / قسم الحماية / برنامج النوع الاجتماعي	الخط الساخن مخيم الوحدات ٠٧٩١٤٠٧٠٥٧ مخيم الحسين والنزهة ٠٧٩١٤٠٧٧١٢ مخيم البقعة ٠٧٩١٤٠٧٠٧١ مخيم ماركا ٠٧٩١٤٠٧١٦٣ مخيم / مدينة اربد ٠٧٩١٤٠٧١١٥ مخيم الطالبة ٠٧٩١٤٠٧٠٦٩ مخيم جرش ٠٧٩١٤٠٧١١٨ مخيم الزرقاء ٠٧٩١٤٠٧١١٩	غير مجاني	(٩٥:٠٠ - ٥م) من الأحد - الى الخميس	٨ مخيمات في عمان والزرقاء وجرش واريد
وكالة الامم المتحدة لاغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الادنى / قسم الحماية.	الخط المناوب شمال عمان ٠٧٩٧١٠٠٤٩٦ جنوب عمان ٠٧٩٨٩٩٨٨٩٠ اربد ٠٧٩٥٤٠٨٦٨٠ الزرقاء ٠٧٩٥٧٦٣٦٤٣	غير مجاني	٢٤ ساعة / ٧ ايام	جميع محافظات المملكة

*قصرالرقم واوقات عمل الخط:

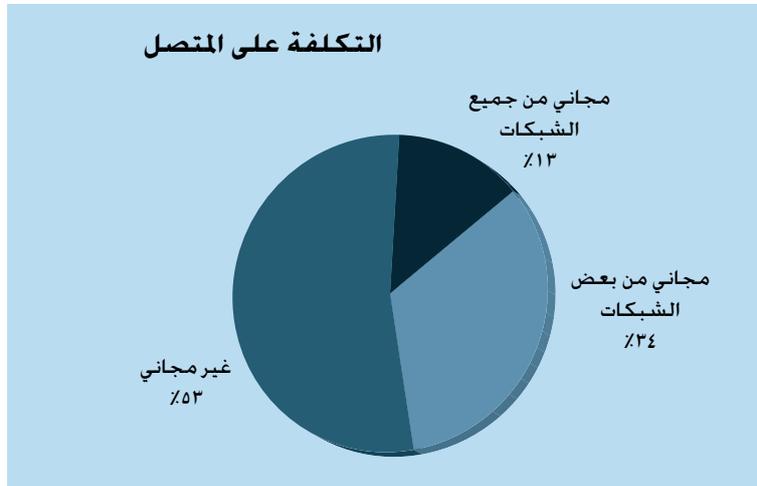


* ٥٣٪ نسبة الخطوط التي تعمل على مدار الساعة (٢٤ ساعة / ٧ ايام) لإستلام المكالمات. ٢٥٪ منها من القطاع الحكومية و٧٥٪ من القطاع غير الحكومي وما نسبته ٤٧٪ من الخطوط تعمل ضمن أوقات محددة. منها ٧١٪ من القطاع غير الحكومي. و٢٩٪ من القطاع الحكومي.

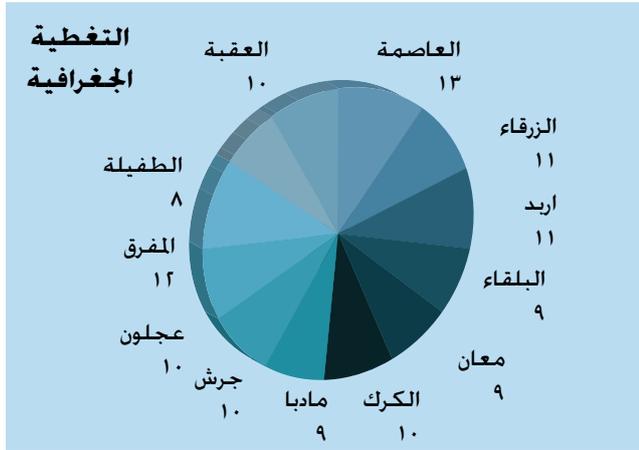
* تشكل الخطوط قصيرة الأرقام والمكونة من (٣-٤) أرقام نسبة ١٣٪ فقط من مجموع الخطوط ال (١٥) التي تم دراستها وهي الخط (٩١١) الطوارئ / الأمن العام. والخط (١١٠) مؤسسة نهر الأردن. أما باقي الخطوط ونسبتها ٨٧٪ فهي ارقام طويلة وموزعة ما بين الخط الأرضي والخليوي والرقم المجاني (٨٠٠).

* مجانية الاتصال:

* ان نسبة ١٣٪ فقط من الخطوط مجانية الاتصال بحيث لا يتحمل المتصل أي تكلفة اضافية. وأكثر من النصف بقليل ونسبة ٥٣٪ من الخطوط غير مجانية وتكون التكلفة على حساب المتصل. و ما نسبته ٣٤٪ مجانية من بعض الشبكات فقط. وتعتبر نسبة الخطوط المجانية منخفضة مما يؤثر سلبا على عدد الاتصالات وقدرة وصول الفئة المستهدفة لخطوط الدعم لطلب المساعدة. إذ تؤكد التجارب العالية ان خطوط الدعم المجانية تتلقى عشرة اضعاف عدد الاتصالات التي تتلقاها خطوط الدعم غير المجانية. وفيما يلي التفصيل الكامل لجميع الخطوط:



مكون من ٣ أرقام	من الخلوي			من الارضي			الخط
	غير مجاني	مجاني للمتصل ومجاني لخط الدعم	مجاني للمتصل ولكن غير مجاني لخط الدعم	غير مجاني	مجاني للمتصل ومجاني لخط الدعم	مجاني للمتصل ولكن غير مجاني لخط الدعم	
✓		✓			✓		مؤسسة نهر الاردن / ١١٠ للأسرة والطفل
			✓ زين اوراخ			✓	جمعية انقاذ الطفل الاردن / الخط الساخن
✓		✓			✓		الامن العام - ادارة حماية الاسرة / الهاتف المجاني ٩١١
	✓					✓	وزارة التربية والتعليم / خط الحماية الساخن
	✓			✓			اتحاد المرأة الاردنية / الخط الساخن
	✓					✓	اللجنة الوطنية الاردنية لشؤون المرأة / خط المساعدة المجاني
	✓			✓			امانة عمان الكبرى - مركز زها / الخط الساخن
	✓			✓			مؤسسة إنقاذ الطفل الدولية - الخط الساخن / مخيم الزعتري
	✓			✓			الهيئة الطبية الدولية للاطفال والراشدين/ خط الحماية الساخن
	✓			✓			الجنة الدولية للاغاثة / الخط الساخن للاطفال - مخيم الزعتري فقط
	✓					✓	المركز الوطني لحقوق الانسان / الخط المنابو لاستقبال الشكاوى
				✓			مركز ميزان للقانون / خط الاستشارات القانونية
	✓					✓	وارة العمل/ الخط الساخن
	✓						وكالة الامم المتحدة لاغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الادنى- برنامج النوع الاجتماعي / الخط الساخن
	✓						وكالة الامم المتحدة لاغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الادنى / خط الحماية المناوب



*** التغطية الجغرافية:**

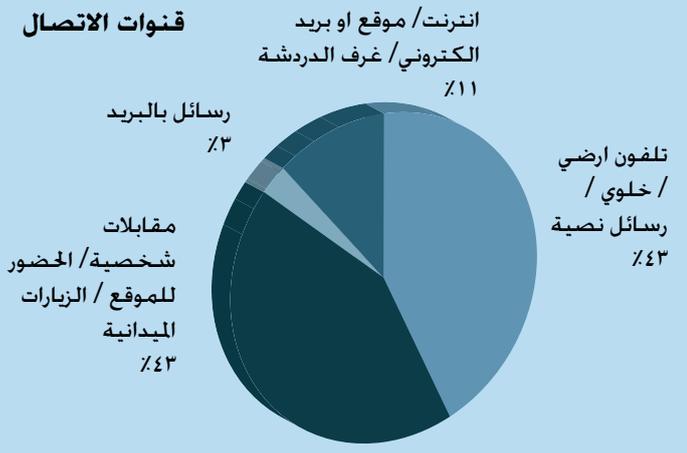
* أن معظم محافظات المملكة تقع ضمن التغطية وبأكثر من خط من خطوط الحماية. حيث أن محافظة الطفيلة فيها ما لا يقل عن (٨) - خطوط. ثم البلقاء ومعان ومادبا (٩) - خطوط. و(٤) محافظات اخرى فيها (١٠) خطوط وهي العقبة والكرك وجرش وعجلون. ثم محافظتي الزرقاء واريد فيها (١١) خط. وفي محافظة العاصمة ١٣ خط. ومع ذلك نجد أن التغطية بالخدمات الاجتماعية والنفسية والطب النفسي وخدمات الايواء قليلة جدا ومعظمها يتركز في العاصمة وبعض المحافظات.

الخط	العاصمة	الزرقاء	اريد	البلقاء	معان	الكرك	مادبة	جرش	عجلون	المفرق	الطفيلة	العقبة
مؤسسة نهر الاردن / ١١٠ للأسرة والطفل	✓	✓										✓
جمعية انقاذ الطفل الاردن / الخط الساخن	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
الامن العام - ادارة حماية الاسرة / الهاتف المجاني ٩١١	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
وزارة التربية والتعليم / خط الحماية الساخن	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
اتحاد المرأة الاردنية / الخط الساخن	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
اللجنة الوطنية الاردنية لشؤون المرأة / خط المساعدة المجاني	✓		✓			✓	✓	✓	✓	✓		✓
امانة عمان الكبرى - مركز زها / الخط الساخن	✓											
مؤسسة إنقاذ الطفل الدولية - الخط الساخن / مخيم الزعتري										✓		
الهيئة الطبية الدولية للأطفال والراشدين/ خط الحماية الساخن	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
الجنة الدولية للاغاثة / الخط الساخن للاطفال - مخيم الزعتري فقط										✓		
المركز الوطني لحقوق الانسان / الخط المناوب لاستقبال الشكاوى	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
مركز ميزان للقانون / خط الاستشارات القانونية	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
وارة العمل / الخط الساخن	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
وكالة الامم المتحدة لاغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى - برنامج النوع الاجتماعي / الخط الساخن	✓	✓	✓					✓				
وكالة الامم المتحدة لاغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى / خط الحماية المناوب	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

* توفير قنوات اتصال متعددة:

توفير قنوات متعددة					
برامج تلفزيون وراديو مباشرة	رسائل بالبريد	مقابلات شخصية/ الحضور لموقع تقديم الخدمات / الزيارات الميدانية	انترنت/ موقع او بريد الكتروني/ غرف الدردشة	تلفون ارضي / خلوي / رسائل نصية	قناة الاتصال الخط
		✓		✓	مؤسسة نهر الاردن / ١١٠ للأسرة والطفل
		✓		✓	جمعية انقاذ الطفل الاردن / الخط الساخن
		✓	✓	✓	الامن العام - ادارة حماية الاسرة / الهاتف المجاني ٩١١
	✓	✓		✓	وزارة التربية والتعليم / خط الحماية الساخن
		✓		✓	اتحاد المرأة الاردنية / الخط الساخن
		✓	✓	✓	اللجنة الوطنية الاردنية لشؤون المرأة / خط المساعدة المجاني
		✓		✓	امانة عمان الكبرى - مركز زها / الخط الساخن
		✓		✓	مؤسسة إنقاذ الطفل الدولية - الخط الساخن / مخيم الزعتري
		✓		✓	الهيئة الطبية الدولية للاطفال والراشدين/ خط الحماية الساخن
		✓		✓	الجنة الدولية للاغاثة / الخط الساخن للاطفال - مخيم الزعتري فقط
		✓	✓	✓	المركز الوطني لحقوق الانسان / الخط المناوب لاستقبال الشكاوى
		✓		✓	مركز ميزان للقانون / خط الاستشارات القانونية
		✓	✓	✓	وارة العمل/ الخط الساخن
		✓		✓	وكالة الامم المتحدة لاغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى- برنامج النوع الاجتماعي / الخط الساخن
		✓		✓	وكالة الامم المتحدة لاغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى / خط الحماية المناوب

قنوات الاتصال

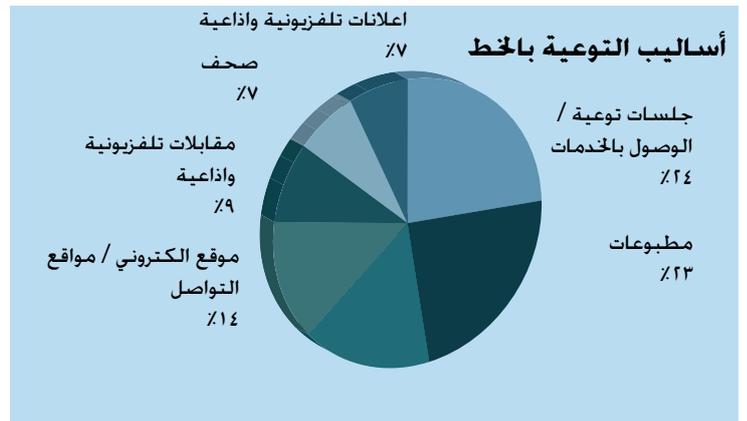


جُذ أن معظم خطوط الدعم تعتمد وبتفمس النسبة على الاتصال على الهاتف الأرضي او الخليوي او الرسائل النصية بنسبة ٤٣٪ أوالمقابلات الشخصية سواءً كان ذلك بالحضور شخصيا لمقر الجهة ، او من خلال اجراء الزيارات الميدانية بنسبة ٤٣٪. وهناك ايضا ما نسبتة ١١٪ تمت بواسطة الاتصال بالموقع والبريد الالكتروني. اما ارسال الرسائل بالبريد العادي فهي وسيلة الاتصال الاقل اقبالا والتي لا تمثل اكثر من نسبة ٣٪.

* أساليب التوعية بالخط

اعلانات تلفزيونية واذاعية	جلسات توعية/ الوصول بالخدمات Outreach	مواقع التواصل/ موقع الكتروني	الصحف اليومية	مقابلات تلفزيونية / اذاعية	مطبوعات	حملة اطلاق الخط	وسيلة التوعية
							الخط
	X	X		X	X	X	مؤسسة نهر الاردن / ١١٠ للأسرة والطفل
X	X				X	X	جمعية انقاذ الطفل الاردن / الخط الساخن
X	X	X			X	X	الامن العام - ادارة حماية الاسرة / الهاتف المجاني ٩١١
	X	X			X		وزارة التربية والتعليم / خط الحماية الساخن
	X	X		X	X	X	اتحاد المرأة الاردنية / الخط الساخن
X	X	X	X		X	X	اللجنة الوطنية الاردنية لشؤون المرأة / خط المساعدة المجاني
	X	X		X	X		امانة عمان الكبرى - مركزها / الخط الساخن
	X					X	مؤسسة إنقاذ الطفل الدولية - الخط الساخن / مخيم الزعتري
	X		X		X	X	الهيئة الطبية الدولية للاطفال والراشدين/ خط الحماية الساخن
	X					X	الجنة الدولية للاغاثة / الخط الساخن للاطفال - مخيم الزعتري فقط
	X	X	X	X	X		المركز الوطني لحقوق الانسان / الخط المناوب لاستقبال الشكاوى
X	X		X		X	X	مركز ميزان للقانون / خط الاستشارات القانونية
		X	X	X	X		وزارة العمل/ الخط الساخن
	X				X		وكالة الامم المتحدة لاغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى- برنامج النوع الاجتماعي / الخط الساخن
	X				X		وكالة الامم المتحدة لاغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى / خط الحماية المناوب

ان الجلسات التوعوية والوصول بالخدمات المثلى احتلت المرتبة الاولى وبنسبة ٢٤٪ من ضمن أساليب التوعية المستخدمة. وتليها المطبوعات بنسبة ٢٣٪، ثم نسبة ١٦٪ للحملة المرافقة لاطلاق الخط. وما نسبته ١٤٪ هي من خلال الموقع الالكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي. ونسبة ٩٪ من المقابلات التلفزيونية والاذاعية و٧٪ لكل من الصحف اليومية، والاعلانات التلفزيونية والاذاعية.



* الفئة المستهدفة للجهات التي تدير الخط :

الجهة	الفئة المستهدفة
مؤسسة نهر الاردن / برنامج حماية الطفل	لكل طفل عمره اقل من (١٨) سنة، ويعيش على ارض المملكة الاردنية الهاشمية . وكذلك اسرة الطفل وولي امره او من يرعاه. الفئة الثانوية: من الجيران والمعلمين والعاملين الاجتماعيين.
جمعية انقاذ الطفل الاردن/ قسم التعليم	اهالي الاطفال السوريين المؤهلين للدراسة في المدارس تتم مساعدتهم بتسجيل أطفالهم في التعليم النظامي بالمدارس الحكومية في الاردن . برنامج الحماية: الطلاب الذين يتعرضوا الى العنف في المدارس من طالب لطالب او من استاذ لطالب وحالات العنف التي يتعرض لها الطالب في الطريق من والى المدرسة.
الامن العام / ادارة حماية الاسرة / قسم العمليات	أي فرد يتواجد على أرض المملكة الأردنية الهاشمية.
وزارة التربية والتعليم / قسم الحماية والبيئة الامنة	لطلاب المدارس من سن (٥) سنوات الى سن (١٨) سنة
اتحاد المرأة الاردنية/ برامج مجابهة العنف	اي امرأة على ارض المملكة الاردنية الهاشمية ومن كافة الجنسيات قد تتعرض لاي نوع من انواع العنف (جسدي، نفسي، اجتماعي، قانوني، اقتصادي، جنسي)
اللجنة الوطنية الاردنية لشؤون المرأة / مكتب شكاوى المرأة	النساء فوق سن (١٨) سنة واللواتي يعانين من قضايا العنف والتمييز في العمل والموجودين على ارض الاردن.
امانة عمان الكبرى - مركز زها الثقافي / مركز الارشاد	طلاب المدارس ذوو الاعمار (١٢ - ١٧) سنة وذويهم
مؤسسة إنقاذ الطفل الدولية	الاطفال اللاجئين في مخيم الزعتري واسرهم
الهيئة الطبية الدولية للاطفال والراشدين / قسم الصحة النفسية والاجتماعية / خط الحماية الساخن	كل فرد يتواجد على ارض المملكة الاردنية الهاشمية ولديه شكوى متعلقة بالحقوق سواء كانت اقتصادية، سياسية، عمالية مدنية
اللجنة الدولية للاغاثة (الاطفال)	الاطفال السوريين اللاجئين والمفصولين مع عم او من الاقارب غير الاب والام وغير المصحوبين او مع غريب عن عائلته في مخيم الزعتري والازرق وعمره من يوم الى (١٨) سنة
مركز الوطني لحقوق الانسان / وحدة الشكاوى والمتابعة وانهاء الانتهاكات.	كافة المقيمين على أراضي المملكة، والذين يقع عليهم انتهاك لحقوقهم.
مركز ميزان للقانون	نساء في خطر والمهددات بالقتل (أو يوجد تهديد على حياتهم). او ضحايا العنف والتمييز بجميع أشكاله او نزيلات مراكز الاصلاح والتأهيل لمتابعة قضاياهم.
وزارة العمل	كل العمال على ارض الاردن الذين لديهم شكوى متعلقة بقانون العمل والتفتيش بغض النظر عن العمر أو الجنس او الجنسية وتتضمن تلقي الشكاوى عن عمل الاطفال.
وكالة الامم المتحدة لاغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الادنى/ قسم الحماية/ برنامج النوع الاجتماعي	كل لاجئ فلسطيني يتعرض للعنف المبني على النوع الاجتماعي ويعيش على ارض الاردن بغض النظر عن العمر والجنس .
وكالة الامم المتحدة لاغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الادنى/ قسم الحماية / الخط المناوب	اللاجئين الفلسطينيين القادمون من سوريا بغض النظر عن العمر أو الجنس

* الحماية واحترام الخصوصية وسرية مركز الاتصال

الجهة	آلية الحماية والسرية والخصوصية
مؤسسة نهر الاردن / برنامج حماية الطفل	اختيار الموظفين: يتم بالتقدم للامتحان ثم المقابلة الشخصية ثم المقابلة النهائية. ويتم التوقيع اتفاقية سرية المعلومات. والتدريب. اختيار المتطوعين: يتم اجراء مقابلة ثم تدريب على مرحلتين الأولى (١٠ أيام / ٦ ساعات يوميا والثاني الاستماع للأخصائين والمتطوعين القدامى. ضمان السرية والخصوصية: على الموظفين الدائمين توقيع اتفاقية السرية. والمتطوعين توقيع اتفاقية السرية واتفاقية السرية الخاصة للعاملين بمركز الاتصال. وهو سري ويحتاج الى اسم مستخدم وكلمة سر للوصول الى المعلومات.
جمعية انقاذ الطفل الاردن/ قسم التعليم	ملحق بالعقد: مذكرة مدونة السلوك تنص على بروتوكولات التعامل مع المستفيدين والسرية وخصوصية المعلومات (لكافة الموظفين)
الامن العام / ادارة حماية الاسرة / قسم العمليات	طبيعة عمل جهاز الامن العام تتضمن السرية والخصوصية. وبناء عليه يتم تضمين بند ضمان السرية والخصوصية في مذكرات التفاهم مع الشركاء. اذ ان موظفي وزارة التنمية يتم توقيعهم على تعهد لضمان السرية وخصوصية المعلومات التي يتداولونها بحكم عملهم.
وزارة التربية والتعليم / قسم الحماية والبيئة الامنة	التوقيع على مدونة السلوك الوظيفي ونظام الخدمة المدنية
اتحاد المرأة الاردنية/ برامج مجابهة العنف	في خلال مقابلات التوظيف يتم تقييم ايمان وقناعة الموظف بقضايا المرأة وحقوقها. وتحديدًا ضد التمييز. وضد العنف، والإيمان المطلق بالمساواة التامة بين المرأة والرجل. التدريب على الميثاق الاخلاقي والتوقيع عليه. بند السرية والخصوصية في العمل وسرية موقع المأوى كبند في العقد. واللوائح الداخلية
اللجنة الوطنية الاردنية لشؤون المرأة / مكتب شكاوى المرأة	بند في العقد: السرية والخصوصية. المرأة توقع على تفويض بانها تريد هذه الخدمة قبل التحويل وتكون مسؤولة عن قراراتها
امانة عمان الكبرى - مركز زها الثقافي / مركز الارشاد	غرف مخصصة للمقابلات. عدم مشاركة المعلومات. وترميز اسماء الحالات بند في العقد: السرية والخصوصية.
مؤسسة إنقاذ الطفل الدولية	مدونة قواعد السلوك. والتوقيع على عقد بالالتزام بسياسة حماية الطفل بعد التدريب عليها. وفي حال تم اختراقها يتم فصل الموظف.
الهيئة الطبية الدولية للأطفال والراشدين / قسم الصحة النفسية والاجتماعية / خط الحماية الساخن	للموظفين: يوجد بند في عقود الموظفين يغطي ضمان السرية والشفافية. بحيث يتم تدقيق سيرة وشخصية المتقدمين للتوظيف واجهاتهم قبل التوظيف. للفئة المستهدفة: اتفاقية سرية للمستفيد. الموافقة على مشاركة المعلومات في حالة الاحالة. ويتم مشاركة المعلومات التي تعني الجهة الشريكة فقط عند الاحالة
اللجنة الدولية للاغاثة (الاطفال)	لكل حالة يوضع لها رمز دلالة (كود) على كل النماذج. ويتم اخذ الموافقة من الشخص قبل مشاركة معلوماته او التحويل. ويوقع الموظفون على مدونة قواعد السلوك.
مركز الوطني لحقوق الانسان / وحدة الشكاوى والمتابعة وانهاء الانتهاكات	يوقع الموظفون على مدونة السلوك الوظيفي / ضمن قانون المركز وهناك قيود تغطي السرية والخصوصية
مركز ميزان للقانون	بند الخصوصية في العقد (هناك الزام بالسرية التامة والخصوصية حتى بعد انقضاء سنة واحدة من توقيع العقد) وذلك لوجود ملحق خاص ينص على بنود السرية.
وزارة العمل / الخط الساخن	وجود بند الخصوصية في العقد ومدونة قواعد السلوك والتوقيع على الالتزام بالمعايير وسياسات حماية الطفل.
وكالة الامم المتحدة لاغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى / قسم الحماية / برنامج النوع الاجتماعي	مدونة قواعد السلوك كملحق بالعقد
وكالة الامم المتحدة لاغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى / قسم الحماية / الخط مناوب	مدونة قواعد السلوك ملحق بالعقد وتدريب مكثف للموظفين حول السرية والخصوصية بالاضافة الى استخدام غرف خاصة للاستماع للحالات ومناقشتها. بحيث اعطاء رمز سري للحالة عند تسجيلها بالملفات.

* الموارد البشرية لدى الخطوط:

الخبرات والمؤهلات	مقدمو الخدمات داخل المؤسسة	عدد العاملين لاستقبال الاتصالات من الخط	الجهة
<p>المؤهلات المطلوبة للمتطوعين:</p> <p>شهادة جامعية. او طالب جامعة : تخصص علم نفس / ارشاد وصحة نفسية / علم اجتماع / صعوبات تعلم / نمو وتطور طفل / طفولة مبكرة</p> <p>تدريب المتطوعين :</p> <p>تدريب مكثف على مرحلتين: المرحلة الاولى: تدريب متخصص (٦٠ ساعة تدريبية) على المواضيع التالية : حقوق الطفل. مهارات الارشاد عبر الهاتف . إدارة الكلمة . التعامل مع الانواع المختلفة من المكالمات. مراحل تطور ونمو الطفل. المهارات الوالدية . الاساءة للطفل . العنف ضد المرأة.</p> <p>المرحلة الثانية : تدريبهم على قاعدة البيانات. وآلية توثيق المكالمات والنماذج المطلوبة وتدريب عملي للمتطوعين/التدريبيين بحضور المشرفين على مكالمات حقيقية</p> <p>* المتطوعون لا يستقبل الحالات لوحدهم بدون مشرف</p> <p>* يتم تقديم تدريب مستمر مثل التدريب خلال العمل وتدريب لرفع كفاءة</p> <p>*تدريب الادارة: المشاركة كل سنة بمؤتمر الشبكة الاقليمي. والمؤتمر الدولي كل سنتين * المؤتمرات توفر فرصة ممتازة لمشاركة التجارب والافكار</p>	<p>قسم المتابعة والتنسيق / فريق ادارة الحالات:</p> <p>موظفون دائمون: عدد ٧</p> <p>* ١ مدير اداة الحالة</p> <p>* ٤ اخصائيين (خدمة اجتماعية. علم نفس. علم اجتماع. ارشاد وصحة نفسية) باحث اجتماعي منهم يكون في مبنى ادارة حماية الاسرة</p> <p>* ٢ ضباط من ادارة حماية الاسرة من سنة ٢٠٠٩</p>	<p>موظفون دائمون:</p> <p>* امشرفة الخط / شهادة جامعية مع ٤ سنوات خبرة ودبلوم حماية الطفل من الاساءة من امريكا</p> <p>* ٢ مشرفة متطوعين / علم نفس ودبلوم عالي صعوبات تعلم</p> <p>متطوعون:</p> <p>* ١٥ متطوع يوميا (٣ مناوبات) ٥ متطوعين مع مشرف خط كل مناوبة</p> <p>*مجموع المتطوعين ١٥ - ٤٠ متطوع</p>	<p>مؤسسة نهر الاردن / برنامج حماية الطفل</p>

<p>قسم التحويلات: شهادة جامعية. خبرة خلال العمل</p> <p>قسم الحماية: شهادة جامعية. خبرة خلال العمل</p>	<p>موظفون دائمون: قسم التحويلات (يحول الى قسم التعليم في حالة العنف المدرسي او لقسم الحماية في حالات العنف خارج المدرسة): * ٦ موظفين في عمان * ١٤ ضابط ارتباط واحد في كل مكتب</p> <p>قسم الحماية: * ١ مسؤولة القسم * ٥ أخصائيين اجتماعيين في عمان * ١ اخصائي اجتماعي المفرق * ١ اخصائي اجتماعي في اربد * ١ ضابط ارتباط للتعليم والحماية * ٢ اخصائي نفسي متطوعون: لجنة مجتمعية : كيفية التعامل مع حالات العنف - اول تجربة في ماركا</p>	<p>موظفون دائمون: * ٣ ضابط معلومات للرد على الاتصالات</p> <p>متطوعون: * ١ متطوع للرد على الاتصالات</p>	<p>جمعية انقاذ الطفل الاردن/ قسم التعليم</p>
<p>شهادة علمية وخبرة خلال العمل وتدريب</p>	<p>موظفون دائمون: شعبة القضاة والعمليات: * مدير الشعبة</p> <p>مكتب خدمات التنمية في الادارة قسم غرب عمان: من وزارة التنمية الاجتماعية : * رئيس مكتب الخدمة الاجتماعية * ٤ اخصائيين اجتماعيين من ادارة حماية الاسرة / مدني: * ٨ اخصائيين اجتماعيين . وزارة الصحة: الطب الشرعي: * ١ طبيب شرعي * ١ ممرضة * ا طبيب نفسي / يوم بالاسبوع</p>	<p>موظفون دائمون: قسم العمليات : * رئيس القسم * ٤ مأمور مقسم توجيهي او دبلوم مع دورة كاد (٢ كل مناوبة) * ١ قلم عمليات * ١ موظف استقبال</p>	<p>الامن العام / ادارة حماية الاسرة / قسم العمليات</p>
<p>قسم الحماية والبيئة الامنة: * شهادة جامعية. بكالوريوس خدمة اجتماعية/ معلم صف. ودبلوم عالي سياسات عامة لحقوق طفل خبرة خلال العمل</p>	<p>موظفون دائمون: يدعمون عمل القسم: * ٤٢ ضابط ارتباط من قسم الارشاد في كل مديريات التربية والتعليم يساند ضابط الارتباط ٥ اشخاص من المديرية مثل مشرف التربية الوطنية ومشرف التربية الاسلامية</p> <p>متطوعون: * لجنة حماية الاطفال في كل مدرسة/ للتوعية بالخط الساخن ومخاطر العنف والاساءة والوقاية من كافة انواع العنف في المدارس * مجموعة مناصرة تؤدي دور المرشد في المدارس التي ليس فيها مرشد. وتنسق مع قسم الارشاد بمديريات التربية والتعليم</p>	<p>موظفون دائمون: قسم الحماية والبيئة الامنة: * ١ رئيس القسم * وموظفتين للرد على الاتصالات</p>	<p>وزارة التربية والتعليم / قسم الحماية والبيئة الامنة</p>

<p>* شهادة جامعية. * يجب على جميع الموظفين والمستشارين بعقود الحصول على تدريب مدته ستة شهور من داخل الاتحاد قبل تقديم اي خدمات مع مهارات العمل الارشادي . وفنيات التعامل مع الحالة والحفاظ على كرامتها وانسانيتها ومهارات الاتصال والتواصل</p> <p>* كل ٣ شهور تاهيل وتطوير للكادر الفني</p> <p>تدريب خارج الاردن *تم الاطلاع على تجارب البلاد العربية الناجحة حاليا:مثل المغرب *اطلع الاتحاد على تجارب وتبادل خبرات الايواء مع الدنمارك، ايطاليا، قبرص، تاوان، ولبنان، وبريطانيا</p>	<p>موظفون دائمون: * ١ مديرة برامج العنف * ٢ موظفة مركز التوثيق * ١٢ اخصائيات اجتماعيات * ١٢ محامين / مستشارات قانونيات (شرعي) * ٥ اخصائيات صحة نفسية عيادة صحية * ٢٤ ساعة للنساء في دار الايواء * ٤ اطباء (جراحة عامة ، نسائية وتوليد، اعصاب ودماغ ، طب عام) * ١ صيدلانية * ١ رئيسة تمريض * ١ ممرضة</p> <p>دار الايواء * ١ مسؤولة المأوى (اخصائية اجتماعية) * ٣ مشرفات ليلية (٣ مناوبات) * ١ مشرفة نهائية</p> <p>عقود استشارية سنوية: ٤٠ - ٦٠ مستشار على مشاريع الارشاد لجنة محامون متطوعون: لجنة تضم حوالي ٢٠ محامي متطوعين للتقاضي والترافع مجانا من تخصصات مختلفة ومن مختلف المحافظات، وكذلك يساعدوا في تطوير القوانين والسياسات التي تهتم المرأة</p>	<p>موظفون دائمون: * ١ مديرة برامج العنف * ١ المشرفة المناوبة</p>	<p>اتحاد المرأة / برامج مجابهة العنف</p>
<p>* خبرة سابقة وتدريب خلال العمل * رحلة دراسية: الى المجلس القومي للمرأة في مصر</p>	<p>* ١ مستشارة قانونية في مكتب عمان موظفون دائمون: * ٦ منسقات خط * ١ اخصائية قانونية في عجلون. * ٥ اخصائيات اجتماعيات</p>	<p>موظفون دائمون: * ٢ محامية في مكتب عمان</p>	<p>اللجنة الوطنية الاردنية لشؤون المرأة / مكتب شكاوى المرأة</p>
<p>* خبرة سابقة وتدريب خلال العمل</p>	<p>موظفون دائمون: * ١ اخصائية نفسية - صحة نفسية مستشارون بعقود سنوية: * ٣ اطباء صحة * ١ مدرب متطوعون: * ٣ ارشاد وصحة نفسية</p>	<p>موظفون دائمون: ١ منسقة ادارية - تربية طفل</p>	<p>امانة العاصمة - مركز زها الثقافي / مركز الارشاد</p>

<p>شهادة جامعية تدريب داخلي لكل العاملين حول الاجراءات. سياسة حماية الطفل. اخلاقيات المهنة. السرية والخصوصية يتم عقد التدريب بشكل دوري كل ٣ شهور</p>	<p>موظفون دائمون: مخيم الزعتري * ١ مدير ميداني * ١٤ منسق مجتمعي * ٣ مدربين لبرامج الدعم النفسي والاجتماعي (برنامج المرونة. برنامج الشفاء عن طريق الموسيقى. برنامج التدوير) متطوعون: ٢٤ لجان حماية طفولة (١٢ لجنة نسائية و ١٢ لجنة من الرجال في كل قطاع في الزعتري) يتم تدريبهم على حقوق الطفل</p>	<p>موظفون دائمون: مخيم الزعتري * ١ منسق ميداني</p>	<p>مؤسسة إنقاذ الطفل الدولية</p>
<p>شهادة جامعية في تخصص: علم نفس . طب نفس. تربية طفل . ارشاد وصحة نفسية *يتم التدريب على الاسعافات النفسية الاولية. ودليل الاجراءات</p>	<p>موظفون دائمون: مخيمات: * ١٥ مدير الحالة في الزعتري * ٢٠ مدير حالة في الازرق * ٧ معالجين نفسيين (ارشاد وصحة نفسية) في مخيم الزعتري * ٥ معالجين نفسيين (ارشاد وصحة نفسية) في مخيم الازرق * ١٣ ضباط ارتباط / اخصائيين اجتماعيين المحافظات: * ٥ اخصائيين صحة نفسية / معالجين نفسيين * ١ طب نفسي * ٣ مدير حالة في كل محافظة</p>	<p>موظفون دائمون: مخيمات: تلقي الاتصال: * ١ موظف في الزعتري * ١ موظف في الازرق المحافظات: * ٣ موظفين يتناوبوا على تلقي الاتصالات في المحافظات</p>	<p>الهيئة الطبية الدولية للاطفال والراشدين / قسم الصحة النفسية والاجتماعية / خط الحماية الساخن</p>
<p>شهادة جامعية في مجال خدمة اجتماعية. علم نفس وادارة الحالة *يتم تدريب الموظفين على التعامل مع حالات الطوارئ .حماية الطفل. ادارة الحالة. الاسعاف النفسي للاطفال. اسلوب التحويل حسب دليل الاجراءات. مهارات التواصل</p>	<p>موظفون دائمون: *مدير البرنامج (مخيم الزعتري والازرق) * ١ نائب المدير عادل * ٢ مدراء حالات * ١٢ أخصائي دراسة حالة للفترة النهارية * ٦ أخصائي دراسة حالة للفترة الليلية * ١ منسق معلومات متطوعون: * ٢٤ متطوع سوري</p>	<p>موظفون دائمون: الزعتري: استقبال الحالات من منطقة رباع السرحان او من خلال الكشف داخل الخيم * ٣ منسق للتغطية - الكشف عن الحالات داخل الخيم</p>	<p>اللجنة الدولية للاغاثة (الاطفال)</p>
<p>شهادة جامعية في الحقوق تدريب في المركز للكوادر</p>	<p>موظفون دائمون وحدة الشكاوى والمتابعة وانهاء الانتهاكات * ٣ محامين في المحافظات: متطوعون: ضابط ارتباط واحد لكل محافظة (محامي متطوع تم تدريبه على عمل المركز)</p>	<p>موظفون دائمون: * ١٥ محامي: كل المحامين لدى المركز يناوبون على تلقي الشكاوي ضمن خطة شهرية ويتم تسجيل معلومات الحالة للتوثيق والتحرك الى الحالة حتى في الاقوات المتاخرة</p>	<p>المركز الوطني لحقوق الانسان / وحدة الشكاوى والتابعة وانهاء الانتهاكات.</p>

<p>شهادة جامعية في الحقوق / علم النفس توفر مهارات التواصل</p>	<p>موظفون دائمون: * ١ مديرة المركز * ٧ محامين ممارسين * ١ اخصائية اجتماعية نفسية متطوعون: ٢٥ شبكة اطباء نفسيين / محامين متخصصين- رسوم رمزية</p>	<p>موظفون دائمون: تلقي الاتصال ١ مديرة المركز ٧ محامين ممارسين</p>	<p>مركز ميزان للقانون</p>
	<p>موظفون دائمون: * ١ رئيس قسم الخط الساخن * ١ مفتش * ١ مستشار قانوني</p>	<p>موظفون دائمون: تلقي الاتصال * ٦ مترجمين يستقبلون المكالمات</p>	<p>وزارة العمل</p>
<p>شهادة جامعية في علم النفوس وعلم الاجتماع</p>	<p>موظفون دائمون: فريق مساند يخصصون وقتا من دوامهم لدعم حالات العنف من الخط الساخن وتتواجد في الحييمات: وتمثل دائرة الصحة، ودائرة التعليم، والاغاثة، والخدمات الاجتماعية متطوعون: من مراكز البرامج النسائية ومراكز التأهيل هذه الفرق تقدم المساعدة لحالات العنف من خلال اقسام الاونروا او تقوم بالتحويل لجهات اخرى * ٦ مكاتب ارشاد قانوني تقدم النصيحة القانونية وهي (مخيم جرش والحصن والوحدات ماركا والحسين والعقبة)</p>	<p>موظفون دائمون: تلقي الاتصال * قائد فريق عدد ٨</p>	<p>وكالة الامم المتحدة لاغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الادنى/ قسم الحماية/ برنامج النوع الاجتماعي</p>
<p>شهادة جامعية: اخصائيين اجتماعيين (علم اجتماع وعلم نفس) * يتم اعدادهم من خلال تدريب مكثف</p>	<p>موظفون دائمون: * ١ مشرفة الخط فريق مساند: * ١ موظفة ادخال البيانات * موظفو دوائر الصحة، والتعليم، والاغاثة، والخدمات الاجتماعية</p>	<p>موظفون دائمون: تلقي الاتصال * ٥ موظفين بالميدان واحد في كل منطقة (هناك ٤ مناطق للاونروا تغطي كافة الحافظات وهي : منطقة شمال عمان، منطقة جنوب عمان، منطقة اربد، منطقة الزرقاء)</p>	<p>وكالة الامم المتحدة لاغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الادنى/ قسم الحماية / الخط المناب</p>

* مشاركة فاعلة للطفل:

لا تتوفر عملية منهجة لمشاركة الفئة المستهدفة في مختلف مراحل تصميم وانشاء وتنفيذ وتقييم خطوط الدعم على الرغم من تواضع الجهود . ومن الأمثلة على مشاركة الأطفال كالتالي تمت في مؤسسة نهر الأردن حيث كانت مشاركة الأطفال في اختيار اسم الخط والشعار.

* أهم مقدموا الخدمات

مساعدات مالية	صحية دوائية	طب شرعي	طب نفسي	تعليم	ايواء	استشارات قانونية / تمثيل قانوني		ارشاد نفسي متخصص	ارشاد نفسي اولي		ارشاد اجتماعي اولي		طوارئ/ امنية / شرطية	الخدمات مقدموا الخدمات	
						تمثيل	استشارة		جماعي	فردى	جماعي	فردى			
													X	X	ادارة حماية الاسرة
						X	X								مركز ميزان القانوني
						X	X								مركز العدل للمساعدة القانونية / عيادات قانونية
	X				X	X	X		X	X	X	X			اتحاد المرأة الاردنية/ برامج مجابهة العنف
											X				جمعية تضامن النساء الاردني
													X		مكتب الاجار بالبشر / اربد
			X								X	X			امانة عمان الكبرى - مركز زها الثقافي / مركز الارشاد
					X			X	X	X	X	X			مؤسسة نهر الاردن / برنامج حماية الطفل
				X											جمعية انقاذ الطفل الاردن/ قسم التعليم
				X											وزارة التربية والتعليم / المديرية قسم الحماية او الارشاد
X															وزارة التنمية الإجتماعيه/ صندوق المعونة الوطنية

* أهم مقدموا الخدمات

					X									وزارة التنمية الإجتماعية / دور الرعاية الاجتماعية والايوائية
											X	X		وزارة التنمية الإجتماعية/ مكاتب الخدمة الاجتماعية
	X	X												المستشفيات والمراكز الصحية الحكومية - وزارة الصحة
		X												الطب الشرعي - وزارة الصحة
							X							اللجنة الوطنية الاردنية لشؤون المرأة / مكتب شكاوى المرأة
				X					X		X			مؤسسة إنقاذ الطفل الدولية
	X								X	X	X	X		الهيئة الطبية الدولية للأطفال والراشدين
	X													جمعية العون الصحي
							X							المركز الوطني لحقوق الإنسان
X													X	مفوضية الامم المتحدة لللاجئين
					X	X								منظمة ارض العون
								X		X		X		معهد العناية بصحة الاسرة
X	X			X		X				X		X		الاونروا

VIII- الثغرات والفجوات على المستوى المؤسسي والوطني:

عند تحليل الخطوط بشكل فردي تبين ان هناك عدداً من نقاط القوة التي يجب البناء عليها وتطويرها في اي تصور مستقبلي لتحسين وتطوير عمل خطوط دعم الطفل والاسرة على المستوى الوطني. فبعض الخطوط لديها خبرة طويلة في مجال الحماية. وتجد هناك من يتبع الممارسات العالمية منذ الخطوات الاولى للانشاء والمعرفة الكافية بالتجارب الاخرى بالمنطقة والعالم من خلال الشراكة والعضوية. وهناك اكثر من خط يقدم خدمات متكاملة وشاملة لفئاته المستهدفة. ومن الامور الايجابية لهذه الخدمات بانها تقدم داخل مراكز خدمات الصحة او التدريب والتوعية عليها. مما يحمي طالبي خدمات خطوط الدعم من الوصمة وتحققها لمبدأ الخصوصية. بالاضافة الى ان الخطوط العاملة ضمن جهود الاغاثة ومساعدة اللاجئين السوريين. لديها ادوار ومسؤوليات واضحة ونظام لتبادل المعلومات. ولكن عند مراجعة جهود خطوط الدعم المختلفة والتي تستهدف الطفل او المرأة واسرهم فأنا نلاحظ الثغرات والمعوقات التالية على المستوى الوطني او التي تقف عائقاً امام تطور الخطوط بشكل عام:

1- السياسات والقوانين :

ان السياسات ودعم عمل الخطوط وتنظيمها تفتقر لوجود قوانين او جهة مرجعية لوضعها بمهنية كافية. وذلك من حيث تخصيص الارقام القصيرة وسهولة الحفظ بالاضافة الى مجانية الاتصال من جهة. ومن جهة اخرى. وضع معايير يجب توفرها لانشاء وتشغيل خط الدعم كالبنية التحتية والكوادر المؤهلة. ثم متابعة عمل الخطوط من حيث التزامها بالممارسات المثلى والمبينة على حماية حقوق الطفل والمرأة. واحترام خصوصيتهم بالاضافة الى الالتزام التام باوقات عمل الخط ومقدرة الوصول اليه في اي وقت ومن جميع مناطق المملكة. ونوعية الخدمات المقدمة وتوفير الكوادر المؤهلة للتعامل مع الاحتياجات الخاصة لهذة الفئات . وهي الاكثر عرضة للخطر. واخذ مصلحتهم الفضلى بعين الاعتبار غياب وجود جهة رقابية ادى الى عدم استغلال خطوط الدعم كأحد اليات التبليغ عن حالات العنف ضمن الاطار الوطني لحماية الاسرة من العنف وعدم الاستفادة من الخدمات التي تقدمها هذه الخطوط الذي نتج عنه التأثير السلبي على الاحصائيات المتعلقة بحالات الاساءة والعنف في الاردن.

2- التوعية بالخط وانتشاره وبناء انطباع ايجابي حوله (BRAND):

معظم الخطوط تستخدم اكثر من مسمى للخط (استخدام مصطلح الخط الساخن على المطبوعات وهو في واقعه خط استعلامات. وفي حالة اخرى وضع مسمى الهاتف المجاني على الملصقات كدلالة لخط للطوارئ). كذلك فإن استخدام اكثر من رقم من قبل نفس الجهة نتج عنه ضعف جهود التوعية للوصول الى الفئة المستهدفة تجاه الخط وخدماته. وحد من فرصة تكوين ونشر انطباع ايجابي (BRAND) للخط بسبب تعدد الارقام او صعوبة تذكرها وحفظها.

3- برامج الاعتمادية لخدمات الارشاد الاجتماعي والنفسي الاولي والمتخصص:

عدم وجود برامج اعتماد لمقدمي خدمات الارشاد الاجتماعي والنفسي الاولي والمتخصص سواء بالمواجهه المباشرة او عبر الهاتف أو الانترنت. ولضمان تقديم خدمات ذات نوعية وجودة عالية. وللتأكد من تقديم الخدمات الملائمة التي تراعي الظروف الاستثنائية النفسية والاجتماعية الصعبة لبعض الفئات المستهدفة للخطوط. والتي تكون معرضة للخطر اكثر من غيرها.

4- شمولية الخدمات المقدمة والاجراءات الموحدة:

عدم توفير معظم الخطوط لרزمة شاملة من الخدمات التي تبدأ بالانصات الفعال والارشاد عبر الهاتف او الانترنت والاحالة وتقديم خدمة الارشاد الجماعي والفردي الاولي والمتخصص. والتدخل في الحالات الطارئة. وصولاً في النهاية الى رضى المستفيدين من الخدمات المقدمة. ومن ناحية اخرى لوحظ افتقار معظم الخطوط باستثناء خط « 110 للأسرة والطفل » لاجراءات موحدة ومكتوبة تحدد لموظفي الخط من متلقي الاتصالات والمرشدين الخطوات والاجراءات التي يجب اتباعها عند تلقي اي اتصال. او خلال تقديم الخدمات. والبيانات المطلوبة لغايات المتابعة والتوثيق.

5- المشاركة الفعالة للفئة المستهدفة:

تقوم تجربة الخطوط العالمية على مبدأ المشاركة الفعالة للطفل والمرأة في جميع مراحل تصميم وتنفيذ وتقييم عمل الخطوط لضمان تلبية احتياجات الفئة المستهدفة وتطوير عملها بناء على ذلك. وبالرغم من ان بعض الخطوط العاملة بالاردن تقوم برصد احتياجات فئاتها المستهدفة. ومحاولة تلبيةها. الا انها لا ترتقي لمرحلة مأسسة عملية المشاركة في جميع مراحل تصميم وتنفيذ وتقييم عمل الخط.

٦- التغطية الجغرافية والوصول بالخدمات:

تظهر المعلومات حول التغطية الجغرافية عن وجود عدد لا بأس به من الخطوط العاملة والتي تغطي معظم انحاء المملكة، الا ان ذلك يعني فقط استقبال الاتصالات من جميع مناطق المملكة، ولا يعني بالضرورة قدرة خطوط الدعم على تلبية احتياجات المتصلين من الخدمات وتوفيرها ومتابعتها في اماكن سكنهم.

٧- جهود المتابعة والتنسيق بعد الاحالة

عدم وجود بنية تحتية او نظام يربط بين خط الدعم والشركاء لتسهيل الاحالة والمتابعة للخدمات المقدمة. الامر الذي يؤثر سلباً على بطئ اجراءات التحويل والحاجة الى وقت طويل من كادر الخط لمتابعة الحالة بعد تحويلها، وعدم التأكد من حضور الحالة وتلقيها للخدمة المطلوبة، بالاضافة الى ضعف الثقة بنوعية الخدمات التي يقدمها الشركاء من حيث النوعية والوقت اللازمين مما ادى الى مركزية تقديم الخدمة من قبل خطوط الدعم، وهذا يشكل عبأ كبيراً على مصادر الخط المالية والفنية ويتعارض ايضا مع فكرة التخصص في تقديم الخدمة لضمان جودتها، ويعود هذه الضعف في التنسيق بشكل كبير لعدم اعتماد اسلوب ادارة الحالة على المستوى الداخلي لخطوط الدعم وايضا على مستوى الشركاء، اي بين خطوط الدعم والشركاء مقدمي الخدمات.

٨- توثيق الاتصالات وتحليل البيانات

هناك ضعف واضح في اجراءات توثيق جميع الاتصالات الواردة لخطوط الدعم، أو صعوبة في توفير بعض البيانات والمؤشرات على المستوى المؤسسي للجهات التي تدير خطوط الدعم، ويؤثر ذلك سلباً على قدرة الخطوط على تحليل اسباب الاتصال، وخصائص المتصلين مما يحد من امكانية تحليل المعلومات، وتخصيص الموارد وتوزيعها جغرافياً، وتخطيط واستهداف أنشطة التوعية، ومقارنة المعلومات مع جارب البلدان الاخرى.

القسم السادس

التصور المستقبلي لعمل خطوط
الدعم في الاردن

IX- التصور المستقبلي لتحسين عمل خطوط الدعم على المستوى الوطني:

نظرا للدور الهام الذي تساهم فيه خطوط الدعم في مساندة الجهود الوطنية لحماية أفراد الأسرة، يركز التصور المستقبلي على تطوير ثلاث عناصر رئيسية لضمان تحسين عمل هذه الخطوط في الاردن. اول هذه العناصر، وجود جهة تنظيمية ورقابية لتنظيم عمل خطوط الدعم من خلال تطوير السياسات والبيئة التشريعية الناظمة لها، وتحديد متطلبات انشاء وادارة هذه الخطوط. ومتابعتها وتقديم الدعم الفني لها لضمان استمراريته. لضمان سلامة أفراد الأسرة وحصولهم على نوعية ذات جودة عالية من الخدمات. وبنفس الدرجة من الاهمية يجب التنسيق مع خطوط الدعم لتسهيل وصول الجهة الرقابية الى ما يكفي من الارقام الصحيحة على المستوى الوطني، لمساعدتها على توجيه السياسات والقوانين ذات العلاقة وتطويرها. وكما ورد في تجربة الاتحاد الاوروبي، فإنه يجب ان يتم التفريق بين خط الطوارئ وخطوط خدمات الدعم وذلك باعتماد رمزا مختلفا لكل واحد منهم.

اما العنصر الثاني فيرتكز على اختيار جهات مسؤولة تدير خطوط الدعم للطفل والمرأة والفئات المستضعفة مثل المعاقين او كبار السن بطريقة محترفة وتقدم كل ما يلزم لهذه الفئات من دعم ومساندة، خاصة وان الممارسات العالمية تؤكد على التركيز والاهتمام بالفئات الضعيفة والمهمشة أو الأكثر تعرضا للعنف، وتؤكد الاحصائيات العالمية ان الفتيات والنساء هن اكثر الفئات المعرضة للعنف، لذا فانه يتوجب وضع خطط لتطوير عمل خطوط الدعم في الاردن، بحيث تتمحور أهدافها حول هذه الفئات للتأكد من حمايتها وحصولها على الخدمات المتخصصة التي تلي حاجاتها مع القدرة على ايصال الخدمات الى جميع مناطق المملكة، وكذلك وجوب شمول خطوط الدعم لاسر هذه الفئات ايضا من أجل كسب ثقة المجتمع ورفع درجة الوعي لديه حول ظاهرة العنف، ويمكن ايضا لخطوط دعم المرأة والطفل والفئات الأكثر ضعفا ان تلعب دورا اساسيا في التوعية حول العنف والاساءة واساليب الحماية او تقديم المساعدة عند التعرض لاي نوع منها، لذلك فمن الاهمية بمكان ربط خطوط الدعم بمراحل الاطار الوطني لحماية الأسرة سواء في مرحلة الكشف والابلاغ او مرحلة التدخل، مما يساهم في تظافر وشمولية جهود حماية الأسرة في الاردن.

ويركز العنصر الثالث على شبكة من مقدمي الخدمات والتي يجب أن تكون قادرة على توفير خدمات مهنية واحترافية عالية، مع تغطية جغرافية تغطي جميع مناطق ومحافظات المملكة، واتباع الية منجحة لتقديم وتقييم خدماتها وتطويرها.

التوصيات والمهام والادوار التي يجب ان يضطلع بها الشركاء الرئيسيين لتطبيق التصور المستقبلي:

جهة تنظيمية ورقابية:

التوصيات:

- 1- تطوير السياسات التي تنظم عمل خطوط الدعم في الاردن، وتوفير البيئة المناسبة لعملها بالتنسيق مع هيئة تنظيم قطاع الاتصالات لتحديد الرمز الوطني، ومع شركات الاتصال لتوفير قنوات اتصال متاحة ويمكن الوصول اليها من كافة الفئات المستهدفة
- 2- تحديد جهة حكومية / وطنية لتكون مسؤولة عن منح الموافقة او التراخيص اللازمة لإنشاء وادارة خطوط الدعم ومراقبة عملها.
- 3- تحديد شروط ومتطلبات انشاء وادارة خطوط الدعم في الاردن
- 4- توجيه السياسات المتعلقة بأنظمة حماية الأسرة على المستوى الوطني، بناءا على الاحصاءات الوطنية لخطوط الدعم حول حالات العنف.

المهام والادوار الرئيسية:

- ✦ التنسيق مع هيئة تنظيم قطاع الاتصالات والمشغلين (شركات الاتصالات) لتخصيص رمز وطني لحماية الأسرة كالرمز (117XXX) على ان يكون مجانيا من جميع الشبكات ومن الهواتف الارضية والخليوية، ثم يتم الاتفاق على تخصيص رقم محدد لكل فئة، فمثلا (117111) رقم خط دعم المرأة واسرتها، ورقم 117222 لخط دعم الطفل واسرته، ورقم 117333 لخط دعم المعاق واسرته.
- ✦ اعطاء الموافقة لجهات محددة لانشاء وادارة خطوط الدعم للفئات المختلفة مثل الطفل والمرأة واسرهم، ضمن شروط محددة تركز على الممارسات الفضلى، ومراقبة ومتابعة عمل هذه الجهات بعد منح الموافقة، على ان تتولى جهة واحدة ادارة خط الطفل، ووجهه اخرى إدارة خط المرأة.. الخ. ويتم ذلك بالتعاون مع الشركاء ومقدمي الخدمات.
- ✦ دعم التخصص في تقديم الخدمات من قبل الشركاء التي تقوم بالخطوط باحالة الحالات اليهم.
- ✦ التحديد والاتفاق على مواضيع المشاكل والخدمات الرئيسية والفرعية، وخاصة المتعلقة بالعنف والاساءة والتي تتعامل معها خطوط الدعم لتسهيل التوثيق ومشاركة المعلومات.
- ✦ التحديد والاتفاق على المؤشرات المطلوبة وذلك على المستوى الوطني لقياس العنف وتوثيق حالات العنف على ان تشمل حالات العنف الاسري، لما لذلك من اهمية في ضبط ظاهرة العنف وتسهيل اخذ القرارات المتعلقة بشأنها.

- + تقديم الدعم المالي والفني وبرامج الاعتمادية الى جانب تدريب المدربين لكوادر خطوط الدعم ومقدمي الخدمات الرئيسيين.
- + تنظيم الفعاليات الوطنية ذات العلاقة بسياسات حماية الاسرة والقضايا الهامة.
- + اصدار التقارير والاحصاءات الوطنية حول حالات العنف ضد الطفل والمرأة.

خط دعم الطفل واسرته وخط دعم المرأة واسرتها :

التوصيات:

- 1- توفير البنية التحتية والموارد البشرية والمالية التي تضمن استمرارية عمل الخط وتلبية احتياجات الفئة المستهدفة
- 2- تطبيق الممارسات الفضلى لادارة الخط
- 3- ربط عمليات خط الدعم بمراحل الاطار الوطني لحماية الاسرة سواء في مرحلة الكشف والابلاغ او في مرحلة التدخل.
- 4- التنسيق والتعاون الوثيق مع الجهة التنظيمية / الرقابية، والشركاء مقدمي الخدمات.

المهام والادوار الرئيسية:

- + ادارة الخطوط حسب الممارسات العالمية الفضلى مثل التغطية الوطنية الشاملة، وامكانية الاتصال ٢٤ ساعة يوميا وعلى مدار الاسبوع وبتكلفة مجانية.
- + تنفيذ حملات وانشطة دورية وقائية واجرائية للتوعية حول اشكال ومساوئ العنف وكيفية طلب المساعدة من خلال خطوط الدعم والخدمات التي تقدمها.
- + تامين متطلبات خط الدعم مثل مركز الاتصال (Call Center) بحيث يضم محطات لاستقبال الاتصالات ومتطوعين ومشرفين وخصائيين نفسيين واجتماعيين مؤهلين، وآلية للتوثيق، وخطط دورية للتدريب المستمر للكوادر.
- + استخدام نظام محوسب وربطه مع الشركاء من اجل تسهيل عملية الاحالة والمتابعة، اضافة الى توثيق الاتصالات والخدمات التي يقدمها الخط ومشاركة الارقام والنتائج مع الجهة الرقابية والشركاء بشكل دوري.
- + توقيع اتفاقيات ومذكرات تفاهم لتنظيم العمل مع الشركاء مقدمي الخدمات (خدمات مجانية او بسعر مخفض او مدفوعة)
- + اختيار فريق الخط من متطوعين ومشرفين ومرشدين بشكل دقيق، وتوفير تدريب ملائم لضمان التطبيق الامثل لاجراءات العمل
- + ضمان الخصوصية والسرية ومراقبة فريق العمل للتأكد من تطبيقهم لسياسات حماية الطفل والمرأة.
- + اعداد ادلة اجراءات لعمل الخط والخدمات المقدمة والتي تشمل: الارشاد عبر الهاتف ووسائل الانترنت، الارشاد المباشر، والاحالة، والتدخل .
- + استخدام محطات المعرفة المنتشرة في جميع محافظات المملكة والبالغ عددها (١٩٦) محطة لتقديم جلسات الارشاد عبر الانترنت، لتغطية المناطق التي لا تتوفر بها الخدمات المطلوبة، حسب الجدول المبين في صفحة (٨٢) والذي يشمل مواقع وعدد محطات المعرفة في المملكة، ويتم ادارة المحطات من قبل مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني
- مديرية برنامج محطات المعرفة، ومن اهدافها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كوسيلة مساعدة للمساهمة في إحداث تنمية اجتماعية واقتصادية في المجتمعات المحلية من خلال دمج «خدمات تطوير المجتمع والتنمية الاجتماعية» في برامج محطات المعرفة، وتعريف الأفراد والمؤسسات في مختلف محافظات المملكة بأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتشجيعهم على استخدامها وتوفير الوسائل اللازمة لمساعدتهم على الاعتماد عليها في كافة نشاطات حياتهم اليومية
- + عقد مؤتمرات وطنية ودولية سنوية لمناقشة قضايا الطفل والمرأة حسب الحالات التي تم التعامل معها والاتجاهات والتغيرات التي تطرأ على المستوى الوطني.
- + ضمان استدامة وتطوير عمل خط الدعم من الجوانب المالية والفنية.
- + التقييم الذاتي ومشاركة الفئة المستهدفة في جميع المراحل لضمان رضى المستفيدين وتطوير عمليات الخط.

مقدمو الخدمات :

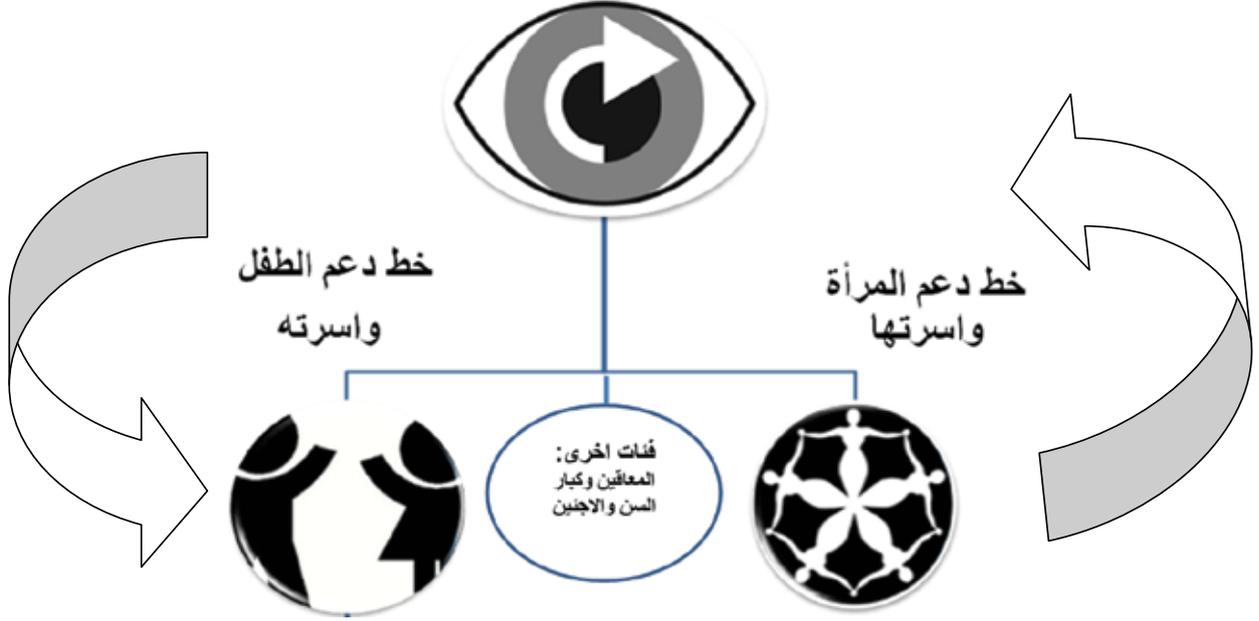
التوصيات:

- 1- ضمان تقديم خدمات متخصصة وذات جودة عالية تليي حاجة الفئة المستهدفة من حيث نوع الخدمة ووقت تقديمها
- 2- التطوير المستمر للكوادر وانظمة الرقابة الداخلية

المهام والادوار الرئيسية:

- + توفير خدمات مهنية وحرفية عالية حسب خبرة كل جهة، وتشمل الخدمات الاجتماعية والنفسية والصحية والقانونية والامنية والمالية والتعليمية وخدمات الايواء، واعتماد مؤشرات محددة لاداء الخدمات مما يسهل متابعتها وتقييمها وتطويرها.
- + وجوب تقديم الخدمات للحالات المحولة من قبل خطوط الدعم، وتوفير نظام يسهل عملية التنسيق ومتابعة الحالات ويمنع الازدواجية في تلقي الخدمات.
- + التنسيق الفعال مع فريق الخط ومشاركة كافة تفاصيل الحالات ووضعها.
- + تدريب مستمر للكوادر والبناء على الخبرات المتوفرة ومشاركتها.
- + ضمان الخصوصية والسرية من قبل فريق العمل.

جهة اشرافية ورقابية



الممارسات الفضلى	الممارسات الفضلى
<ul style="list-style-type: none"> • رقم موحد على المستوى الوطني لدعم الطفل واسرته، رقم قصير وسهل الحفظ • مشاركة الطفل في تحديد خدمات الخط وتقييمها • تغطية لكل محافظات المملكة • ٧/٢٤ • خطوط مجانيه للمتصل من الارضي والخلوي / قنوات متعددة للاتصال • نظام محوسب لتوثيق الاتصالات والخدمات والمتابعه واعداد التقارير 	<ul style="list-style-type: none"> • رقم موحد على المستوى الوطني لدعم المرأة واسرتها، رقم قصير وسهل الحفظ • مشاركة المرأة في تحديد خدمات الخط وتقييمها • تغطية لكل محافظات المملكة • ٧/٢٤ • خطوط مجانيه للمتصل من الارضي والخلوي / قنوات متعددة للاتصال • نظام محوسب لتوثيق الاتصالات والخدمات والمتابعه واعداد التقارير
<h3>تقديم خدمات تلبي حاجات الفئة المستهدفه</h3> <ul style="list-style-type: none"> • انصات فعال / ارشاد عبر الهاتف / ارشاد وجه لوجه / احاله • خدمات اجتماعيه / خدمات نفسيه / خدمات قانونيه / حماية امنيه / مساعدات مالية/ خدمات تعليم/ خدمة ايواء • استخدام محطات المعرفة لتقديم الارشاد عبر الانترنت للمحافظات التي لا تتوفر بها الخدمات 	
<h3>تحديد مقدمو الخدمات الرئيسيين لكل خدمة</h3>	
<h3>كادر مؤهل لتقديم خدمات ذات جودة عالية</h3> <ul style="list-style-type: none"> • برامج تدريب واعتماده للارشاد الاجتماعي الاولي / الارشاد النفسي الاولي/ الارشاد عبر الهاتف • برامج تدريب واعتماده للارشاد الاجتماعي المتخصص / الارشاد النفسي المتخصص 	

توزيع محطات المعرفة وعددها في محافظات المملكة^٩ :

عدد المحطات في الاقليم	عدد المحطات	المحافظة	الاقليم
٦٨	٢٦	اريد	الشمال
	١٢	جرش	
	٨	عجلون	
	٢٢	المفرق	
٧٧	٣٩	العاصمة	الوسط
	١٦	الزرقاء	
	١٦	البلقاء	
	٦	مادبا	
٥١	١٩	الكرك	الجنوب
	٦	الطفيلة	
	١٦	معان	
	٩	العقبة	
١٩٦	١٩٦	مجموع المحطات في المملكة	

^٩ <http://www.ks.gov.jo>

القسم السابع

المرفقات

X- المرفقات

مرفق رقم - 1 -

الافراد الذين تمت مقابلتهم للتعرف على عمل خطوط الدعم والخدمات التي تقدمها

الجهة	الاسم	المسمى الوظيفي
خط الدعم الاسري التابع لمؤسسة نهر الاردن 110	د. منتهى الحراسيس	مديرة برنامج حماية الطفل
	علا العمري	مشرفة خط مساعدة الطفل
	رلى ابو عبيد	مشرف متطوعين
	ايهم العوادة	مدير ادارة الحالة / قسم المتابعة والتنسيق لحالات الخط
جمعية انقاذ الطفل الاردن	عبير زيادة	مديرة البرامج
	ساطع القضاة	مدير مشروع التعليم
	طارق جرار	مسؤول قسم المعلومات
	روان ابو شيخة	ضابط ارتباط وتنسيق / قسم الحماية
	نورا نجيب	اخصائية تعليم وحماية / قسم الحماية / قسم الحماية
الامن العام 911 / ادارة حماية الاسرة	العقيد بسام ميخائيل	نائب رئيس ادارة حماية الاسرة
	المقدم ناجي بطاينة	رئيس شعبة القضاة والعمليات
	النقيب محمد الخشاشنة	عضو اللجنة الفنية
	النقيب سلطان العبدلات	رئيس قسم العمليات
	الرائد صادق العمري	مسؤول التعاون الدولي
	السيد اسامة المصري	رئيس مكتب الخدمة الاجتماعية / ادارة حماية الاسرة
	سوزان العقرباوي	مدير الإرشاد والتوجيه
وزارة التربية والتعليم	ردينة هلسة	رئيس قسم الحماية والبيئة الآمنة
	اسماء طباشنة	عضو قسم الحماية والبيئة الآمنة
	تولاي لمبز	عضو قسم الحماية والبيئة الآمنة
	مكرم عودة	المديرة التنفيذية
اتحاد المرأة / الخط الساخن	ناجية الزعبي	مديرة برامج مجابهة العنف
	الاستاذة دانيا الحجوج	مشرفة مكتب شكاوى المرأة / مسؤولة قانونية
اللجنة الوطنية الاردنية لشؤون المرأة / مكتب شكاوى المرأة / خط المساعدة المجاني	الاستاذة دانا الطراونة	محامية / مساعدة باحث قانوني
	محمود العزة	مشرف الخط / الزعتري
الخط الساخن لمؤسسة إنقاذ الطفل الدولية - الزعتري	غاندي البكار	مدير المكتب الميداني لخيمات اللاجئين السوريين

الافراد الذين تمت مقابلتهم للتعرف على عمل خطوط الدعم والخدمات التي تقدمها

مسؤولة حماية	شيراز مخيمر	الخط الساخن التابع للهيئة الطبية الدولية للاطفال والراشدين
نائب مدير برنامج الحماية في مخيم الزعتري	عادل الدحين	الخط الساخن التابع للجنة الدولية للاغاثة (الاطفال - مخيم الزعتري فقط)
رئيسة قسم النشاطات	نهيل الجمل	مركز زها / خط الارشاد / امانة عمان الكبرى
اخصائية ارشاد وصحة نفسية	رزان العسلي	
منسقة ادارية للخط	سناء النجداوي	
مدير وحدة السياسات، المدير السابق لوحدة الشكاوي والمتابعة	م عيسى المرزيق	المركز الوطني لحقوق الانسان
المساعدة الادارية	وفاء الزيود	
المديرة التنفيذية	الحامية ايفا أبو حلاوة	مركز ميزان للقانون / خط الاستشارات القانونية
مفتش / قسم عمل الاطفال	صلاح الحيت	وزارة العمل / قسم الخط الساخن
نائب رئيس قسم التفتيش	فؤاد أبو جابر	
ومدير قسم الخط الساخن		
منسقة مشروع النوع الاجتماعي	ندى حمدان	وكالة الامم المتحدة لاغاثة وتشغيل الاجئين الفلسطينيين في الشرق الادنى / قسم الحماية - الخط الساخن
مسؤول حماية	أماني زقوط	وكالة الامم المتحدة لاغاثة وتشغيل الاجئين الفلسطينيين في الشرق الادنى / قسم الحماية - خط الحماية المناوب
مديرة برامج - منطقة الشرق الاوسط وشمال افريقيا	ياسمين رياح	تشايلد هلب لاين انترناشونال - الشبكة العالمية لخطوط مساندة الطفل
الدائرة القانونية	الحامي عادل برهم الحامية منال الدردور	هيئة تنظيم قطاع الاتصالات
الرقابة الداخلية	محمد سليحات	وزارة التنمية الاجتماعية

المراجع
الموقع الالكتروني لجمعية سوا http://www.sawa.ps/ar/Views/PageView.aspx?pid=551
- التحديات التي تكتنف تنفيذ الأهداف الإنمائية للألفية لصالح النساء والفتيات وماحقق من إنجازات في هذا الصدد - ٢٠١٤ لجنة وضع المرأة - الاستنتاجات المتفق عليها / هيئة الامم المتحدة للمرأة، ٢٠١٤
تقرير أوضاع حقوق الاسان في المملكة الاردنية الهاشمية لعام ٢٠١١ / المركز الوطني لحقوق الانسان، ٢٠١١
تقرير أوضاع حقوق الاسان في المملكة الاردنية الهاشمية لعام ٢٠١٣ / المركز الوطني لحقوق الانسان، ٢٠١٣
تقرير المملكة العربية السعودية الثالث والرابع لإنفاذ اتفاقية حقوق الطفل / اللجنة الوطنية للطفولة، ٢٠١٤
دور خطوط مساندة الطفل في حالات الطوارئ / الشبكة العالمية لخطوط مساندة الطفل، ٢٠١٢
نظام شكاوي المرأة / اللجنة الوطنية الاردنية لشؤون المرأة
النشرة التعريفية بخطة الترقيم الوطنية
خدمات خط مساعدة الطفل «١١٠ للأسرة والطفل» في المملكة الأردنية الهاشمية - دراسة تحليلية مقارنة/ د.هيثم سلطي الزعبي - المجلس الوطني لشؤون الأسرة، ٢٠١٥
تحقيق صحفي مع السيدة فالنتينا قسيسية عن جهود مؤسسة نهر الاردن لحماية الطفل الموقع الالكتروني لمؤسسة نهر الاردن ، ٢٠١٢
2011 , Building Your Child Helpline/ Child Helpline International
The Global Study on Homicide 2013 / UNODC , 2013
The Voices of Children and Young People - Child helpline data 2012 – 2013 – Child Helplines International , 2014
دليل ممارسة الإرشاد / الشبكة العالمية لخطوط مساندة الطفل، ٢٠٠٩
Child Helplines and Telecoms/ Child Helpline International, 2012
Inter-Agency Working Group / Policy and Programme Guide Children as Active Citizens on Children’s Participation (IAWGCP), 2008
Human Development Report 2014 , Sustaining Human Progress: Reducing Vulnerabilities and Building Resilience / UNDP, 2014

المراجع

Counselling Young People by Telephone - Piloting an Outcome-focused Evaluation Framework Report/ Kids Help phone, 2012

Human Development Report 2014 / UNDP, 2014

100 Best Practices in Child Protection / Johns Hopkins University / International Centre for Missing & Exploited Children

Good governance and accountability, 2008

Interagency child protection and GBV campaign, 2014

Child Safe Environments: Principles of Good Practice/ Department for Education and Child Development/ South Australia, 2012

Case Management Practice within Save the Children

Country Child Protection Programmes/ Save the Children UK, 2011

The Challenges for Helplines, the 116 number and Why We are Advocating for it, 2014

The Voices of Children and Young People in the Middle East and North Africa / Child Helpline International, 2013

National Numbering Plan flyer / Telecommunications Regulatory Commission Jordan

Child Impact Assessment Manual / Child Helpline International, 2013

Domestic Violence: A Global View – Germany / Randal Summers and Allan Hoffman, 2002

مرفق رقم -3-

اداة جمع المعلومات

دراسة مسحية لخدمات خطوط حماية الطفل في الاردن

هدف الدراسة- التعرف على:

- ✦ خطوط حماية الأطفال في الاردن وأسرههم والخدمات التي تقدمها على المستوى الوطني.
- ✦ الأطر الوطنية والقانونية التي تنظم عملها وإجراءاتها .
- ✦ الثغرات والفجوات على المستوى المؤسسي والوطني التي تحول دون تفعيلها.
- ✦ الإجراءات والحلول المقترحة لمعالجة الثغرات والفجوات والمعنيين الرئيسيين بها.
- ✦ وضع تصور مستقبلي لتحسين عمل خطوط حماية الطفل ونشرها على المستوى الوطني .

محاور النقاش الرئيسية للجهات التي لديها خط حماية :

اسم الجهة:	تاريخ ووقت المقابلة:
الاسم / الوظيفة:	رقم خط الحماية:
الهاتف:	
القوانين والسياسات	➤ ما هي الاجراءات القانونية التي تم اتباعها لانشاء خط الحماية ؟
نبذه عن خط الحماية	➤ ما اهداف خط الحماية لديكم؟
	➤ تاريخ انشاء خط الحماية؟
	➤ ما خطوات التي تم اتباعها لانشاء خط الحماية؟
	➤ اوقات عمل خط حماية الطفل (ايام الاسبوع / التوقيت)
	➤ كيفية الاعلان عن خدمات الخط
	➤ هل خط الهاتف هو الطريقة الوحيدة التي يمكن للطفل/ للاسرة من خلالها الاتصال بكم؟ واذا كانت الاجابة لا. ما هي الطرق الاخرى؟
	➤ هل الهاتف مجاني من جميع شبكات الاتصال؟

<p>➤ الجهة / الجهات التي تدير هذه الخدمة</p> <p>- ادارة:</p> <p>- تمويل : القيمة/ المدة الزمنية</p> <p>- شراكة : من هم؟ ما ادوارهم؟</p> <p>- هل وقعتم اتفاقيات تعاون مع جهات معينة؟ من ؟</p> <p>➤ الموارد المالية: التكلفة الاجمالية السنوية لبرنامج خط حماية الطفل سنويا؟</p> <p>➤ الموارد البشرية :</p> <p>- عدد الموظفين (عمل دائم/ عمل مؤقت/ متطوعين)</p> <p>- وظائفهم</p> <p>- مؤهلاتهم وخبراتهم السابقة</p> <p>- آلية قبول العاملين والمتطوعين ؟</p> <p>- آلية رفع كفاءة العاملين والمتطوعين قبل تعاملهم بشكل مباشر مع الحالات؟</p> <p>- قواعد السلوك التي تحكم عملهم (هل يتم توقيعهم على مدونات للسلوك والسرية قبل العمل؟) W</p>	<p>ادارة خط الحماية والموارد المالية والبشرية</p>
<p>➤ ما هي الفئة المستهدفة الرئيسية لخط الحماية؟</p> <p>- الجنس :</p> <p>- الفئة العمرية:</p> <p>هل يوجد فئات ثانوية مستهدفة؟ ما هي ؟</p> <p>➤ ما هي المنطقة الجغرافية التي يغطيها برنامج خط الحماية ؟</p> <p>- منطقة / محافظة / اقليم</p> <p>- عدد السكان ؟</p>	<p>الفئة المستهدفة والتغطية الجغرافية</p>

- كيف علمت الفئة المستهدفة عن وجود خط الحماية ؟
- ما هي اكثر وسيلة فعالة للتوعية بخط الحماية؟
- كيف واين يتم استقبال الاتصالات من الفئة المستهدفة؟
- ما الاجراءات التي تقومون بها بعد تلقي المعلومة؟
- ما الخدمات التي تقدمونها للطفل الذي تم الاتصال بشأنه

كيف يتم التنسيق	من يقوم بتقديمها	نوع الخدمة

منهجية عمل خط الحماية

- في حال وجود تعاون وتحويل حالات لمؤسسات اخرى:
- كيف تقيمون استجابة المؤسسات المختلفة للحالات التي يتم التحويل اليها لاستكمال الخدمات؟
- كيف تم تحديد طبيعة الخدمات التي تقدم للطفل؟
- هل تقومون باية أنشطة للتوعية حول العنف ضد الطفل والخدمات التي تقدمونها؟
- كيف توثقون الاتصالات والمعلومات ؟ (من اتصل / سبب الاتصال / الاجراءات التي تم اتخاذها/ متابعة الحالة داخل وخارج الجهة التي تدير خط الحماية)
- ما اجراءات ضمان الحفاظ على سرية المعلومات التي تصلكم ؟
- هل هنالك سياسة واضحة مكتوبة متعلقة بخط الحماية؟ (رؤية, رسالة , قيم جوهرية)
- هل هنالك آلية واضحة وموثقة تحدد اجراءات ادارة الاتصالات؟
- معدل عدد الاتصالات الشهرية
- أسباب الاتصال الرئيسية
- من اين؟
- هل يتم كتابة تقارير دورية؟
- ما هي؟
- هل يتم مشاركتها مع احد؟ من؟
- هل يوجد اي تنسيق بينكم وبين المجلس الوطني لشؤون الاسرة؟ (مثل اجتماعات, أنشطة مشتركة, تبادل معلومات ... الخ)

<p>➤ برايك. ما هي اهم اجازات مؤسستك التي تم تحقيقها منذ انشاء الخط؟</p> <p>➤ ما هي خططكم للسنوات القادمة؟</p> <p>➤ ما هي ابرز المعوقات التي تواجهكم ؟ من النواحي الادارية والمالية والبشرية والتشغيلية</p> <p>➤ كيف يمكن التغلب عليها برايك؟</p>	<p>الاجازات والمعوقات والخطط المستقبلية</p>
<p>➤ هل استفدت من اي تجربة عربية او اجنبية؟</p> <p>➤ اي البلاد العربية تعتبر رائدة في مجال خطوط الحماية ؟ ولماذا؟</p> <p>➤ ما اهم التجارب العالمية في هذا المجال</p> <p>➤ هل انتم اعضاء في اي من المؤسسات العربية او العالمية في مجال خطوط الحماية؟ من؟</p> <p>➤ وما الاستفادة المتحققة من جراء العضوية في حال وجدت وكيف انعكست على تطوير عملكم</p>	<p>التجارب العربية والعالمية</p>
	<p>ملاحظات</p>

فريق الدراسة:

قام بأعداد هذه الدراسة المسحية فريق العمل المكون من ما يلي:

- فريق المستشارين من شركة نهج لتنمية الموارد البشرية - ICMD والمكون من :
 - الاستاذة سميرة قدورة .
 - الاستاذة صفاء الهلسه.
- فريق المشروع من المجلس الوطني لشؤون الاسرة مكون من :
 - الاستاذ حكيم مطالقة
 - الانسة هديل الحواري.
 - الاستاذ فارس البشيتي
- فريق عمل من المؤسسات الشريكة والمكون من :
 - د. سيد رطروط / معهد العناية بصحة الأسرة.
 - الاستاذة علا العمري / مؤسسة نهر الأردن.
 - الاستاذة ناجية الزعبي / اتحاد المرأة الأردنية.
 - النقيب محمد خشاشنه/ ادارة حماية الاسرة.
 - الاستاذة ردينة هلسه / وزارة التربية والتعليم.
 - د. موسى العواودة / وزارة العدل.
 - الاستاذة عزت السعود / وزارة التنمية الاجتماعية.
 - الاستاذة رجاء عويص / جمعية انقاذ الطفل - الاردن.