



سياسة حماية المستفيدين من الإساءة أو التمييز

(1) تعريف:

وضعت مؤسسة صلة العطاء الأهلية (ويشار إليها فيما يلي بـ "المؤسسة") هذه السياسة التزاماً منها بمبادئ العدالة والمساواة وصون كرامة الإنسان، وبهدف حماية جميع المستفيدين من خدماتها وبرامجها من أي شكل من أشكال الإساءة أو التمييز أو الاستغلال.

وتأتي هذه السياسة في إطار التزام المؤسسة برسالتها في تعزيز قيم العطاء والتكافل والمسؤولية الاجتماعية وضمان تقديم الخدمات للمستفيدين في بيئة آمنة تحترم الكرامة الإنسانية دون تفرقة على أساس الجنس أو العرق أو السن أو الانتماء أو الوضع الاجتماعي أو الإعاقة أو أي اعتبارات أخرى.

(2) التعريفات:

لأغراض هذه السياسة، يكون للمصطلحات التالية المعاني الموضحة قرین كل منها ما لم يقتضي السياق خلاف ذلك:

2.1. **"المؤسسة"**: مؤسسة صلة العطاء الأهلية.

2.2. **"المجلس"**: مجلس أمناء المؤسسة.

2.3. **"المستفيد"**: أي شخص أو جهة تستفيد من خدمات المؤسسة أو برامجها أو مشا ربعها.

2.4. **"الإساءة"**: أي فعل أو قول أو سلوك يؤدي إلى أذى بدني أو نفسي أو اجتماعي أو مالي للمستفيد، سواء تم بشكل مباشر أو غير مباشر.

2.5. **"التمييز"**: أي معاملة غير عادلة أو تفضيل أو استبعاد يقوم على أساس غير موضوعية، مثل الجنس أو اللون أو الانتماء أو الحالة الاجتماعية أو الفكرية أو الصحية.

2.6. **"الاستغلال"**: استخدام المستفيد أو بياناته أو احتياجاته لتحقيق مصالح شخصية أو مؤسسية غير مشروعه.

2.7. **"الشكاوى"**: أي بلاغ يقدمه المستفيد أو من يمثله بشأن تعرضه لإساءة أو تمييز أو إهمال أو انتهاك لحقوقه.

(3) أهداف السياسة:

تهدف هذه السياسة إلى:

3.1. منع أي شكل من أشكال الإساءة أو التمييز ضد المستفيدين في جميع أنشطة وبرامج المؤسسة.

3.2. توفير بيئة آمنة ومحترمة لجميع المستفيدين من خدمات المؤسسة.

3.3. تعزيز الثقة بين المؤسسة والمستفيدين من خلال إجراءات حماية فعالة.

3.4. وضع آلية واضحة للبلاغ والتحقيق في الشكاوى المتعلقة بالإساءة أو التمييز.

3.5. حماية سمعة المؤسسة ومصداقيتها من خلال الالتزام بالمعايير الأخلاقية والمهنية السليمة.

3.6. ضمان معالجة الشكاوى بسرية وعدالة وشفافية.

3.7. الامتثال لأنظمة اللوائح والتعليمات الصادرة عن الجهات التنظيمية ذات العلاقة.

(4) نطاق السياسة:

تسري أحكام هذه السياسة على:

4.1. جميع المستفيدين من برامج المؤسسة ومشاعرها ومبادراتها.

4.2. جميع منسوبي المؤسسة من موظفين، متطوعين، ومستشارين.

4.3. جميع الأنشطة الخدمية والاجتماعية (مثل توزيع المساعدات العينية أو الحملات التوعوية).

4.4. أي طرف يتعامل مع المستفيدين باسم المؤسسة أو ضمن نطاق عملها.

٥) المبادئ العامة:

تلزم المؤسسة في تطبيق سياسة حماية المستفيدين بالمبادئ التالية:
٥.١ **الاحترام**: معاملة جميع المستفيدين بكرامة واحترام دون تمييز.

٥.٢ **العدالة**: معالجة جميع الحالات والشكاوى ب الموضوعية دون أي محاباة أو تحيز.

٥.٣ **الشفافية**: وضوح الإجراءات والقرارات المتعلقة بتقديم الخدمات.

٥.٤ **المساءلة**: محاسبة جميع الأطراف عن سلوكياتهم وتصرفاتهم.

٥.٥ **الخصوصية**: حماية بيانات المستفيدين وعدم استخدامها إلا للأغراض المشروعة.

٥.٦ **الامتثال**: الالتزام الكامل بالأنظمة واللوائح ذات الصلة الصادرة عن الجهات المختصة.

٦) أشكال الإساءة والتمييز:

تشمل الإساءة والتمييز التي تحظرها المؤسسة ما يلي:

٦.١ ممارسة أي شكل من أشكال الإساءة البدنية أو اللغوية أو النفسية ضد المستفيدين.

٦.٢ التمييز في تقديم الخدمات بناءً على الجنس أو اللون أو الجنسية أو الانتماء أو الحالة الاجتماعية أو الفكيرية أو الصحية.

٦.٣ استغلال المستفيدين ماديًّا أو معنوًيا أو إعلاميًّا دون موافقة صريحة.

٦.٤ استخدام صور المستفيدين أو بياناتهم في النشر الإعلامي دون إذن رسمي ومسبق.

٦.٥ تجاهل أو إهمال احتياجات المستفيدين أو التعامل معهم بطريقة معينة أو غير إنسانية.

٧) الوقاية:

٧.١ إجراء فحوصات خلفية لجميع العاملين والمتطوعين قبل تكليفهم بالتعامل المباشر مع المستفيدين.

٧.٢ تنفيذ تدريب سنوي للعاملين والمتطوعين على سلوكيات منع الإساءة والتمييز وآليات الحماية.

٧.٣ وضع قواعد سلوك واضحة ملزمة لجميع المنسوبين، تشمل ضوابط التعامل مع المستفيدين.

٧.٤ مراقبة الأنشطة الميدانية والإشراف عليها من قبل مشرفين معتمدين ومدربين.

٨) الإبلاغ :

٨.١ تشجع المؤسسة جميع المستفيدين والعاملين على الإبلاغ عن أي واقعة إساءة أو تمييز عبر القنوات التالية:

٨.١.١ رقم الجوال: 0532135006

٨.١.٢ البريد الإلكتروني: info@silatalata.org

٨.٢ يتم تسجيل جميع الشكاوى في سجل شكاوى رسمي يتضمن تاريخ الإبلاغ واسم المشتكى وطبيعة البلاغ والإجراءات المتخذة.

٨.٣ يتم التعامل مع جميع البلاغات بسرية تامة. ولا يتم الإفصاح عنها إلا للجهات المختصة بالتحقيق.

٩) إجراءات التعامل مع الشكاوى :

٩.١ تقوم لجنة الشكاوى أو لجنة المراجعة بدراسة البلاغ خلال (٥) أيام عمل من تاريخ استلامه.

٩.٢ في حال ثبوت وجود إساءة أو تمييز يتم اتخاذ الإجراءات النظامية بحق المسؤول عنها وفق لائحة الموارد البشرية أو الأنظمة ذات الصلة.

٩.٣ في الحالات الجسيمة (مثل الإساءة البدنية أو التحرش)، تُحال القضية فورًا إلى الجهات المختصة في المملكة.

٩.٤ يتم إبلاغ المشتكى بنتائج التحقيق والإجراءات المتخذة مع الحفاظ على السرية التامة.

٩.٥ يتم توثيق جميع الإجراءات في سجل خاص يخضع للمراجعة الدورية من المجلس.

١٠) المسؤوليات:

١٠.١. مجلس الأمناء

• اعتماد السياسة والشراف على تنفيذها.

• مراجعة التقارير الدورية السنوية المتعلقة بالحماية والشكاوى.
١٠.٢. الإدارة التنفيذية

• ضمان تطبيق السياسة ومتابعة الالتزام بها.

• تنظيم التدريبات ومراقبة الأنشطة الميدانية.

• توفير قنوات آمنة لتقديم الشكاوى وحماية المبلغين.
١٠.٣. لجنة الشكاوى

• استقبال الشكاوى والتحقيق فيها وتقديم التوصيات المناسبة.

١٠.٤. الموظفون والمعتطلون

• الالتزام الشامل بالقواعد السلوكية والإبلاغ الفوري عن أي مخالفات.

١١) المراجعة والتحديث:

١١.١ يتم مراجعة هذه السياسة من قبل لجنة المراجعة أو الإدارة التنفيذية لضمان فعاليتها واستمراريتها.

١١.٢ تحدث عند صدور تعليمات جديدة من الجهات التنظيمية أو ظهور ممارسات أفضل في الحماية الاجتماعية.

١٢) تعديل السياسة:

يجوز تعديل هذه السياسة بناءً على توصية المجلس أو الإدارة التنفيذية، مع نشر التعديلات على الموقع الإلكتروني للمؤسسة.

١٣) سريان السياسة:

تسري هذه السياسة من تاريخ اعتمادها من المجلس، وتعود جزءاً من دليل الحكومة والسياسات الإدارية للمؤسسة.

يعتمد

رئيس مجلس الأمناء

27-11-2025

التاريخ:

التوقيع:

الختام:

