



سياسة حماية المستفيدين من الإساءة أو التمييز



(1) تمهيد:

وضعت **مؤسسة صلة العطاء الأهلية** (ويشار إليها فيما يلي بـ "**المؤسسة**") هذه السياسة التزامًا منها بمبادئ العدالة والمساواة وصور 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 قرين كل منها ما لم يقتض 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 مشاريعها.
 - 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 أسس 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 مشروعة.
 - 2.7. "**الشكوى**": أي بلاغ يقدمه المستفيد أو من يمثل به 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 للإبلاغ والتحقيق في الشكاوى المتعلقة بالإساءة أو التمييز.
- 3.5. حماية سمعة المؤسسة ومصداقيتها من خلال الالتزام بالممارسات الأخلاقية والمهنية السليمة.
- 3.6. ضمان معالجة الشكاوى بسرية وعدالة وشفافية.
- 3.7. الامتثال للأنظمة واللوائح والتعليمات الصادرة عن الجهات التنظيمية ذات العلاقة.

(4) نطاق السياسة:

تسري أحكام هذه السياسة على:

- 4.1. جميع المستفيدين من برامج المؤسسة ومشاريعها 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.

(5) المبادئ العامة:

- تلتزم المؤسسة في تطبيق سياسة حماية المستفيدين بالمبادئ التالية:
- 5.1. **الاحترام:** معاملة جميع المستفيدين بكرامة واحترام دون تمييز.
 - 5.2. **العدالة:** معالجة جميع الحالات والشكاوى بموضوعية دون أي محاباة أو تحيز.
 - 5.3. **الشفافية:** وضوح الإجراءات والقرارات المتعلقة بتقديم الخدمات.
 - 5.4. **المساءلة:** محاسبة جميع الأطراف عن سلوكياتهم وتصرفاتهم.
 - 5.5. **الخصوصية:** حماية بيانات المستفيدين وعدم استخدامها إلا للأغراض المشروعة.
 - 5.6. **الامتثال:** الالتزام الكامل بالأنظمة واللوائح ذات الصلة الصادرة عن الجهات المختصة.

(6) أشكال الإساءة والتمييز:

- تشمل الإساءة والتمييز التي تحظرها المؤسسة ما يلي:
- 6.1. ممارسة أي شكل من أشكال الإساءة البدنية أو اللفظية أو النفسية ضد المستفيدين.
 - 6.2. التمييز في تقديم الخدمات بناءً على الجنس أو اللون أو الجنسية أو الانتماء أو الحالة الاجتماعية أو الفكرية أو الصحية.
 - 6.3. استغلال المستفيدين ماديًا أو معنويًا أو إعلاميًا دون موافقة صريحة.
 - 6.4. استخدام صور المستفيدين أو بياناتهم في النشر الإعلامي دون إذن رسمي ومسبق.
 - 6.5. تجاهل أو إهمال احتياجات المستفيدين أو التعامل معهم بطريقة مهينة أو غير إنسانية.

(7) الوقاية:

- 7.1. إجراء فحوصات خلفية لجميع العاملين والمتطوعين قبل تكليفهم بالتعامل المباشر مع المستفيدين.
- 7.2. تنفيذ تدرب سنوي للعاملين والمتطوعين على سلوكيات منع الإساءة والتمييز وآليات الحماية.
- 7.3. وضع قواعد سلوك واضحة ملزمة لجميع المنسوبين، تشمل ضوابط التعامل مع المستفيدين.
- 7.4. مراقبة الأنشطة الميدانية والإشراف عليها من قبل مشرفين معتمدين ومدرّبين.

(8) الإبلاغ :

- 8.1. تشجع المؤسسة جميع المستفيدين والعاملين على الإبلاغ عن أي واقعة إساءة أو تمييز عبر القنوات التالية:
 - 8.1.1. رقم الجوال: 0532135006
 - 8.1.2. البريد الإلكتروني: info@silatalata.org
- 8.2. يتم تسجيل جميع الشكاوى في سجل شكاوى رسمي يتضمن تاريخ الإبلاغ واسم المشتكي وطبيعة البلاغ والإجراءات المتخذة.
- 8.3. يتم التعامل مع جميع البلاغات بسرية تامة، ولا يتم الإفصاح عنها إلا للجهات المختصة بالتحقيق.

(9) إجراءات التعامل مع الشكاوى :

- 9.1. تقوم لجنة الشكاوى أو لجنة المراجعة بدراسة البلاغ خلال (5) أيام عمل من تاريخ استلامه.
- 9.2. في حال ثبوت وجود إساءة أو تمييز، يتم اتخاذ الإجراءات النظامية بحق المسؤول عنها وفق لائحة الموارد البشرية أو الأنظمة ذات الصلة.
- 9.3. في الحالات الجسيمة (مثل الإساءة البدنية أو التحرش)، تُحال القضية فورًا إلى الجهات المختصة في المملكة.
- 9.4. يتم إبلاغ المشتكي بنتائج التحقيق والإجراءات المتخذة مع الحفاظ على السرية التامة.
- 9.5. يتم توثيق جميع الإجراءات في سجل خاص يخضع للمراجعة الدورية من المجلس.

(10) المسؤولية:

- 10.1. مجلس الأمناء
 - اعتماد السياسة والإشراف على تنفيذها.
 - مراجعة التقارير الدورية السنوية المتعلقة بالحماية والشكاوى.
- 10.2. الإدارة التنفيذية
 - ضمان تطبيق السياسة ومتابعة الالتزام بها.
 - تنظيم التدريبات ومراقبة الأنشطة الميدانية.
 - توفير قنوات آمنة لتقديم الشكاوى وحماية المبلغين.
- 10.3. لجنة الشكاوى
 - استقبال الشكاوى والتحقيق فيها وتقديم التوصيات المناسبة.
- 10.4. الموظفون والمتطوعون
 - الالتزام التام بالقواعد السلوكية والإبلاغ الفوري عن أي مخالفات.

(11) المراجعة والتحديث:

- 11.1. يتم مراجعة هذه السياسة من قبل لجنة المراجعة أو الإدارة التنفيذية لضمان فعاليتها واستمراريتها.
- 11.2. تحدث عند صدور تعليمات جديدة من الجهات التنظيمية أو ظهور ممارسات أفضل في الحماية الاجتماعية.

(12) تعديل السياسة:

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

(13) سريان السياسة:

تسري هذه السياسة من تاريخ اعتمادها من المجلس، وتُعد جزءاً من دليل الحوكمة والسياسات الإدارية للمؤسسة.

يعتمد

رئيس مجلس الأمناء

التاريخ: 27-11-2025

التوقيع:

الختم:

