

جمعية جسور العطاء للتنمية المجتمعية
Jusoor Al-Ataa Association for Community Development



سياسة حماية المستفيدين

رعاية آمنة .. خصوصية مصونة .. كرامة محفوظة



المادة 1: التمهيد

تلتزم الجمعية بصون كرامة المستفيدين وتوفير بيئة آمنة ومحترمة، ومنع أي إساءة أو تمييز أو استغلال أو إهمال أثناء تقديم الخدمات أو البرامج.

المادة 2: أهداف السياسة

- حماية المستفيدين من جميع صور الإساءة.
- منع التمييز غير المشروع.
- ضمان المعاملة بكرامة واحترام.
- توفير بيئة آمنة في الخدمات الحضرية والإلكترونية.
- تنظيم استقبال البلاغات والتحقق منها.
- حماية البيانات والصور والوثائق.
- إحالة الحالات الجسيمة إلى الجهة المختصة عند الحاجة.

المادة 3: نطاق التطبيق

- المستفيدون والمتقدمون للخدمات.
- الفئات الأكثر عرضة للإساءة أو الاستغلال.
- أعضاء المجلس والمسؤول التنفيذي والموظفون.
- المتطوعون والمتعاونون والمتعاقدون.
- الشركاء والجهات المنفذة التي تتعامل مع المستفيدين.
- البرامج والخدمات والأنشطة الحضرية والإلكترونية.

المادة 4: التعريفات

- الإساءة: أي فعل أو امتناع يسبب ضرراً جسدياً أو نفسياً أو لفظياً أو مالياً أو اجتماعياً أو رقمياً للمستفيد.
- التمييز: معاملة غير عادلة لسبب شخصي لا يرتبط بمعايير الاستحقاق أو طبيعة البرنامج.
- البلاغ: إشعار بواقعة إساءة أو تمييز أو خطر على المستفيد.
- المستفيد: كل شخص يتلقى أو يتقدم للحصول على خدمة أو برنامج من الجمعية.

المادة 5: المبادئ

- الكرامة والاحترام.
- العدالة وعدم التمييز.
- السرية والخصوصية.
- سلامة المستفيد أولوية.
- عدم الانتقام من المبلغ حسن النية.
- التوثيق والمساءلة.

المادة 6: حقوق المستفيد

- المعاملة بكرامة واحترام.
- العدالة وفق معايير الاستحقاق.
- معرفة المعلومات الأساسية المتعلقة بالخدمة.
- حماية البيانات والخصوصية.
- تقديم شكوى أو بلاغ دون انتقام.
- عدم استغلال الحاجة أو الضغط أو الإكراه.
- الحماية من الإساءة أو التحرش أو التمييز.

المادة 7: صور الإساءة المحظورة

- الإساءة الجسدية أو التهديد.
- الإساءة اللفظية أو النفسية أو الإهانة.
- التحرش أو الاستغلال.

- الاستغلال المالي أو طلب المنافع.
- الإهمال المتعمد أو الحرمان غير المبرر.
- نشر البيانات أو الصور دون مسوغ.
- التمييز غير المرتبط بمعايير الاستحقاق.

المادة 8: منع التمييز

يحظر التمييز لأي سبب شخصي لا يرتبط بمعايير الاستحقاق أو طبيعة البرنامج، ولا يعد تخصيص برنامج لفئة مستهدفة وفق أهدافه ومعايير تمييزاً محظوراً.

المادة 9: بيانات وصور المستفيدين

- لا تجمع إلا البيانات اللازمة.
- لا تستخدم الصور أو القصص إلا بموافقة معتبرة ومسوغ مناسب.
- تحفظ البيانات وفق سياسة خصوصية البيانات.
- تراعى كرامة المستفيد وعدم إظهار الحاجة بصورة مسيئة.

المادة 10: إجراءات الوقاية

- توعية العاملين والمتطوعين.
- تحديد قواعد السلوك وحدود التعامل.
- تقييد الوصول إلى البيانات.
- الإشراف على الأنشطة التي تتضمن فئات حساسة.
- تقييم المخاطر قبل البرامج.
- توفير قنوات آمنة للبلاغات والشكاوى.

المادة 11: قنوات البلاغات والشكاوى

تقدم البلاغات والشكاوى عبر القنوات الرسمية المعتمدة وفق سياسة الشكاوى والمقترحات، ومنها الموقع الإلكتروني الرسمي: info@jusoor-alataa.sa، والبريد الإلكتروني: info@jusoor-alataa.sa.

المادة 12: معالجة البلاغ

- تسجيل البلاغ بسرية.
- اتخاذ إجراء حماية فوري عند الحاجة.
- إحالته إلى جهة محايدة.
- التحقق من المعلومات.
- توثيق النتيجة والقرار.
- تنفيذ الإجراء التصحيحي أو الإحالة.

المادة 13: الحالات الجسيمة والعاجلة

- إيقاف الخطر فوراً إن أمكن.
- حماية المستفيد والأدلة.
- إبلاغ المسؤول المختص.
- إحالة الواقعة للجهة الرسمية عند وجوب ذلك.

المادة 14: ضمانات التحقق

- الحياد.
- سرية المعلومات.
- تمكين الأطراف من توضيح أقوالهم.
- عدم التأثير على الشهود أو الأدلة.
- توثيق الإجراءات والنتائج.

المادة 15: الإجراء عند ثبوت المخالفة

تتخذ الإجراءات الإدارية أو التعاقدية أو النظامية المناسبة بحسب جسامة المخالفة وصلاحيات الجهة المختصة.

المادة 16: حماية المبلغ

- يحظر الانتقام.
- تقييد هوية المبلغ بالقدر اللازم.
- لا يؤثر البلاغ حسن النية على حق المستفيد في الخدمة.

المادة 17: المسؤوليات

- مجلس الإدارة
- اعتماد السياسة ومتابعة الحالات الجوهرية.
- المسؤول التنفيذي
- الإشراف على تطبيق السياسة وتوفير التوعية والتدريب اللازم لمن يتعامل مع المستفيدين.
- العاملون والمتطوعون
- الالتزام بالسلوك المهني والإبلاغ عن أي إساءة أو خطر.

المادة 18: التقارير

- عدد البلاغات والشكاوى دون كشف الهوية.
- أنواع الحالات.
- الإجراءات التصحيحية.
- الاتجاهات والمخاطر المتكررة.

المادة 19: حفظ السجلات

- تحفظ السجلات وفق سياسة إدارة الوثائق والأرشفة وسياسة خصوصية البيانات.

المادة 20: المراجعة والتحديث

- تراجع السياسة دورياً.
- تحدث عند وجود مستجدات جوهرية.
- تعتمد التعديلات من مجلس الإدارة وفق الصلاحيات النظامية واللائحة الأساسية.

المادة 21: النشر

- تنشر السياسة أو ملخص حقوق المستفيد وقنوات الشكاوى بالقدر المناسب عبر القنوات الرسمية.

اعتماد السياسة

تم اعتماد هذه السياسة من مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع رقم (ج / ج / 4 / 1448هـ)، المنعقد بتاريخ 2026 / 09 / 15 م، وتسري من تاريخ اعتمادها.

رئيس مجلس الإدارة
منصور عبدالله أحمد آل مبارك

الختم

التوقيع:



جمعية جسور العطاء للتنمية المجتمعية
Jusoor Al-Ataa Association for Community Development



البريد الإلكتروني: info@jusoor-alataa.sa

الموقع الإلكتروني: jusoor-alataa.sa