



برنامج حماية المستفيدين جمعية التوفيق لخدمات الأيتام المتخصصة

أولاً: السياسة العامة

- تلتزم جمعية التوفيق لخدمات الأيتام المتخصصة بحماية جميع مستفيديها (الأيتام - الأسر - الحاضنين - الفئات الخاصة) من أي شكل من أشكال الإساءة أو الاستغلال أو الإهمال. وتضمن الجمعية:
- الكرامة والاحترام.
 - السرية والخصوصية.
 - سرعة الاستجابة ومعالجة البلاغات.
 - الشفافية في الإجراءات.

ثانياً: الأهداف

- توفير بيئة آمنة ومناسبة تحفظ حقوق المستفيدين.
- تطبيق تعليمات وزارة الموارد البشرية والمركز الوطني فيما يخص حماية الطفل واليتيم.
- إيجاد قنوات آمنة وفعالة للبلاغات والشكاوى.
- رفع وعي الموظفين والمتطوعين بأدوارهم في حماية المستفيدين.
- ضمان حوكمة العمل وجودة الخدمة.

ثالثاً: الآليات والإجراءات

- قنوات البلاغ:
- خط مباشر (رقم جوال مخصص).
 - بريد إلكتروني رسمي.
 - نموذج بلاغ ورقي وإلكتروني.
- خطوات معالجة البلاغ:
1. استلام البلاغ بسرية.
 2. تسجيله في سجل خاص.
 3. دراسة الحالة خلال 48 ساعة.
 4. اتخاذ الإجراءات المناسبة (داخل الجمعية أو عبر إحالة للوزارة/الجهة المختصة).
 5. الرد للمستفيد خلال 5 أيام عمل.



حماية البيانات:

- قاعدة بيانات محمية بكلمات مرور.
- وصول محدود لموظفين محددين.
- حفظ المستندات الحساسة في ملفات آمنة.

رابعاً: النماذج المساندة

1) نموذج بلاغ/شكوى

- بيانات المستفيد (اختياري)
- موضوع البلاغ
- وصف مختصر للحادثة
- تاريخ ومكان الواقعة
- نوع الانتهاك (إساءة - إهمال - بيانات - أخرى)
- التوقيع/وسيلة التواصل

2) استمارة تقييم رضا المستفيد

- مدى رضاك عن الخدمات (من 1 إلى 5)
- وضوح إجراءات الجمعية في التعامل معك
- احترام الخصوصية والكرامة
- سرعة الاستجابة
- مقترحات للتطوير

خامساً: خطة التدريب والتوعية

-تدريب الموظفين والمتطوعين كل 6 أشهر على:

- حقوق المستفيدين
- حماية الطفل واليتيم
- آليات التبليغ

-عقد ورش عمل للأسر حول حماية الأطفال

-نشر كتيبات توعية قصيرة





سادساً: آلية المتابعة وقياس الأداء

مؤشرات الأداء (KPIs):

- عدد البلاغات المستلمة

- معدل زمن الاستجابة

- نسبة رضا المستفيدين

- عدد الموظفين والمتطوعين المدربين

ترفع تقارير نصف سنوية وسنوية للإدارة والمركز الوطني.

سابعاً: الاعتمادات

تم اعتماد هذه السياسة من مجلس إدارة جمعية التوفيق لخدمة الأيتام المتخصصة في اجتماعه المنعقد بتاريخ.....:

رئيس مجلس الإدارة.....:

الختم الرسمي



م	الاسم	المسمى	التوقيع
١	مبارك دهيكال السلمي	رئيس المجلس	
٢	توفيق مبارك السلمي	نائب رئيس المجلس	
٣	فهد مبارك السلمي	عضو	
٤	د.وداد عبدالسميع إسماعيل	عضو	
٥	د.هدى عبدالرحمن المشاط	عضو	