

جمعية التأهيل والتدريب الاجتماعي - النصيرات

NUSIERAT REHABILITATION AND SOCIAL TRAINING ASSOCIATION



دليل

دليل إجراءات الحماية من الانتهاكات الجسدية والنفسية
والجنسية للأشخاص ذوي الإعاقة، وبدون إعاقة،
ومزودي الخدمات.



2022

دليل إجراءات الحماية من الانتهاكات الجسدية والنفسية والجنسية للأشخاص ذوي الإعاقة، وبدون إعاقة، ومزودي الخدمات.

إعداد:

أ / بسمة يونس

عملت جمعية التأهيل والتدريب الاجتماعي- النصيرات بشكلٍ مستمرٍ على إعداد دليل إجراءات الحماية، وإجراءات التعامل مع الأطفال والبالغين من ذوي الإعاقة، ودون الإعاقة، والفئات المختلفة. حيث تبين وبشكلٍ واضحٍ التحديات التي واجهت مزودي الخدمات في قطاع الإعاقة، وفي تقديم الخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، والذي تمثل بضرورة ابتكار أدوات جديدة لتقديم الخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، وفق الاتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، ومصفوفة التأهيل، وتطوير دليل إجراءات معتمد لحماية الأشخاص ذوي الإعاقة والفئات الأخرى. جمعية التأهيل والتدريب الاجتماعي- النصيرات هي جمعية خيرية. تُعنى بتأهيل وتدريب ودمج وتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة. وتعتبر الجمعية واحدة من المؤسسات الرئيسية القليلة في قطاع غزة، التي تُعنى بالأشخاص من ذوي الإعاقة.

والتي نقدم لهم الخدمات التالية:

- الصحة/ وتشمل: دليل الصحة العلاجية- الوقاية- الرعاية الطبية- التأهيل- توفير الأدوات المساعدة.
- التعليم/ ويشمل: تعليم الطفولة المبكرة- المرحلة الابتدائي- المرحلة الإعدادية- التعليم غير النظامي- التعليم المستمر مدى الحياة.
- العمل وكسب العيش/ ويشمل: تنمية مهارات الأشخاص ذوي الإعاقة على العمل الحر- العمل مدفوع الأجر- الخدمات المالية- الحماية الاجتماعية.
- الجانب الاجتماعي/ ويشمل: تقديم المساعدة الشخصية- العلاقات والزواج والأسرة- الثقافة والفنون- الترفيه والرياضة- قضاء وقت الفراغ- العدالة.
- التمكين/ ويشمل: المناصرة والتواصل- الحشد المجتمعي- المشاركة السياسية- مجموعات الدعم الذاتي- منظمات ذوي الإعاقة (الاتحاد العام للأشخاص ذوي الإعاقة).

◀ لماذا هذا الدليل؟

يهدف دليل الحماية إلى ضمان الاحترام الكامل والمتساوي لحقوق سائر الأفراد، بصرف النظر عن العمر، أو نوع الجنس، أو العرق، أو الخلفية الاجتماعية، أو الدينية، أو غيرها من الخلفيات، من خلال توفير الحماية لكافة الفئات، وفق الأسس والمبادئ الوطنية والأممية للحماية، حيثُ يتطلّب ذلك فهماً مشتركاً للحماية، وللوسائل التي تتحقق بها، كما يبيّن الدليل-بإيجاز- النهج الرئيسي، والمبادئ الجوهرية التي ينبغي أن توجّه سائر جهود الحماية، وتشكل أساسها أثناء تقديم الخدمة لطرفي الخدمة(الأطفال والبالغين من ذوي الإعاقة ودون إعاقة)، ومزودي الخدمات، إضافة إلى أن! الدليل يعمل على توفير مجموعة من النماذج، والتطبيقات العملية؛ للتعامل مع المواقف المختلفة، التي قد تحدث أثناء العمل، أو خارج بيئة العمل، ولها علاقة مباشرة ببيئة العمل لدى الجمعية.

لمن هذا الدليل؟

1. أصحاب الحقوق في عملنا:

- النساء والرجال.
- الأطفال والبالغون.
- الأشخاص ذوي الإعاقة من كلا الجنسين.

2. أصحاب الواجب والمسؤولين عن الحماية في عملنا:

- مجلس إدارة الجمعية.
- إدارة الجمعية التنفيذية.
- مقدمي الخدمات.
- شركاء الجمعية في تقديم الخدمات.
- حلفاء الجمعية ضمن الشبكات والائتلافات.
- المتطوعون في الجمعية.

• مبررات عمل الدليل:

لقد عملت جمعية التأهيل والتدريب الاجتماعي- النصيرات ولا تزال، في مجال الإعاقة لكافة الفئات، ومن خلال العمل مع الأشخاص ذوي الإعاقة، فإن الجمعية ومن منطلق تأسيس الواقع الحقوقي والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، أخذت بالتركيز على تعزيز وضع أسس، ومعايير، ومنهجيات عمل أقرب للمنظور الشمولي، والحقوقي، والتنموي للإعاقة .

وبناءً عليه، تعتقد الجمعية بأن هذا الدليل سيعمل على تقديم تصور حول الكيفية التي يجب أن تكون سياسات، وبرامج، وإجراءات تقديم الحماية للأشخاص ذوي الإعاقة، وذلك من خلال:

- استيعاب أهمية الحماية للقطاعات الإنسانية، والإنمائية.
- التعرف على عناصر السلوك التي لا مساومة فيها.
- التعرف على من يجب أن نحميهم.
- إدراك المخاوف الكامنة المتعلقة بالحماية.
- التعرف على ما يجب عليك فعله، إذا لاحظت، أو سمعت شهادة، أو اشاعة، حول تورط أحد العاملين بجمعية غير حكومية بالتسبب في وقوع أذى، أو استغلال، أو اعتداء، أو انتهاك.
- اتخاذ الإجراءات حيال المخاوف المتعلقة بالحماية، والإبلاغ عنها.

• المرتكزات القانونية والتنظيمية للدليل:

- النظام الداخلي للجمعية.
- النظام الإداري للجمعية.
- الاتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.
- مصفوفة التأهيل.
- القانون الفلسطيني رقم (4) لسنة 1999 (الخاص بالأشخاص ذوي الإعاقة)

التعريفات والمصطلحات :

• اعتداء:

يتضمن الاعتداء: أي فعل يقوم به الأفراد، أو المؤسسات، أو تتسبب فيه العمليات الإجرائية (أو يفشلون في القيام به)، بحيث يترتب على هذا الفعل إلحاق الأذى بالأطفال، أو البالغين من ذوي الإعاقة، أو دون إعاقة، بشكل مباشر أو غير مباشر، أو يضُر بإمكانية نموهم، وتطورهم بشكل آمن، وسليم.

• طفل:

الطفل: هو أي شخص دون سن (18) عاماً، وفقاً لاتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الطفل.

• الاستدراج:

الاستدراج: هو تورط شخص ما في إقامة علاقة مع طفل، أو شخص آخر، مستخدماً الثقة والاتصال العاطفي معه، بحيث يستطيع التلاعب به، واستغلاله، والاعتداء عليه.

• المذنب:

هو أي شخص يقوم بتصرف مؤذٍ يؤثر على الآخرين.

• الحماية:

هي مسؤولية الجمعية عن التأكد من أن موظفيهم، وعملياتهم، وبرامجهم، لا تؤذي الأطفال والبالغين من ذوي الإعاقة، ودون إعاقة، ولا تعرضهم لأي خطر، وهي عبارة عن سائر الأنشطة التي تهدف إلى ضمان الاحترام الكامل لحقوق الفرد، وفقاً لنص وروح القوانين ذات الصلة، أي قانون حقوق الإنسان، والقانون الإنسان الدولي، والقانون الأساسي الفلسطيني، والقوانين الأخرى التي تعمل على توفير الحماية لمقدمي الخدمات، ومتلقي تلك الخدمات من الأطفال والبالغين ذوي الإعاقة ودون إعاقة، ممن يترددون على جمعية التأهيل والتدريب الاجتماعي-النصيرات.

• مبدأ تقرير المصير:

هي قدرة الأشخاص ذوي الإعاقة ودون إعاقة على دراسة البدائل، واختيار المناسب منها، فيما يتعلق بالسكن، أو العمل، أو وقت الفراغ.

- **الاستغلال الجنسي:**

هو أي استغلال فعلي، أو محاولة استغلال نقطة ضعف، أو سلطة مميزة، أو ثقة لأغراض جنسية، وقد يكون ذلك مقابل الحصول على اهتمام، أو عطف، أو طعام، أو أدوية، أو مأوى، أو حماية، أو احتياجات أساسية أخرى، أو مال، أو جميع ما سبق.

- **مزودي الخدمات:**

أي من الشركاء الذين يقدمون الخدمة الصحية، أو القانونية، أو الاجتماعية، أو النفسية للأشخاص ذوي الإعاقة ودون إعاقة.

- **الإعاقة:**

وهي التفاعل السلبي ما بين الشخص ذوي الإعاقة والمجتمع، والتي تمنع اندماجه، ومشاركته الفاعلة في المجتمع على قدمٍ من المساواة مع الآخرين.

- **البالغ:**

هو الشخص الذي يبلغ من العمر ثمانية عشر عامًا فما فوق.

- **الدعم النفسي الاجتماعي:**

هو الرعاية والدعم الذي يؤثر في كلّ من الفرد، والبيئة الاجتماعية التي يعيش فيها الأفراد، ويتراوح من الرعاية والدعم الذي يقدمه مقدمو الرعاية، وأفراد الأسرة، والأصدقاء، والجيران، والمعلمين، والعاملين، وأفراد المجتمع على أساس يومي.

- **المخاطر:**

هي احتمالية وقوع ضرر، وحجمه، وتبعاته، أو احتمالية تأثير عوامل خارجية (مثل الهجمات المسلحة، والكوارث الطبيعية، والعنف المبني على النوع الاجتماعي)، بالإضافة إلى أوجه الضعف الفردية مثل: (الفقر، والإعاقة، وعضوية جماعة مهمشة).

- **مقدمي الخدمات:**

يشير إلى الجهات الفاعلة المسؤولة عن تقديم الخدمات المباشرة للأفراد، أو المجتمعات.

- **تقييم المخاطر:**

هي منهجية عمل لتحديد طبيعة ومدى الخطر، من خلال التفكير في المخاطر المحتملة، وأوضاع الهشاشة التي قد تضر بكل من الفرد والأسرة. عند تقييم المخاطر، يجب أخذ مرونة الفرد في عين الاعتبار.

- **الناجي أو الضحية:**

الشخص الذي تم استغلاله، أو تعرض للاستغلال الجنسي، ويشير مصطلح الناجي إلى القوة، والمرونة، والقدرة على البقاء، ويستخدم هذا الدليل في الغالب مصطلح (الضحية) بمعنى الضحية لأفعال الجاني المزعوم، ولا يقصد بذلك إبطال كرامة هذا الشخص، وفاعله كفرد.

- **التمييز على أساس الإعاقة:**

يعرف التمييز على أساس الإعاقة بأنه: أيّ اقصاء، أو استبعاد، أو استثناء، أو تهميش، أو تقييد، على أساس الفروق، والاختلافات، الوظيفية الحسية، أو الحركية، أو الذهنية، أو النفسية، يهدف أو يؤدي إلى حرمان، أو إبطال، أو الحد من الإدراك، والتمتع، والممارسة الكاملة والفعالة للحقوق، والحريات الأساسية، في كافة الميادين المدنية، والاجتماعية، والاقتصادية، والسياسية، والثقافية، وغيرها، كما ويشمل الحرمان من الترتيبات (الميسرة) المعقولة، والتدابير، والتكيفات الإضافية.

- **مسئول الحماية:**

هو الشخص المسئول عن ضمان اتباع سياسات الحماية الخاصة بالجمعية.

أولاً: استيعاب أهمية الحماية للقطاعات الإنسانية والإنمائية.

يهدف عملنا في جمعية التأهيل والتدريب الاجتماعي- النصيرات، إلى مساعدة الأفراد المعرضين للخطر، أو الانتهاكات من الأشخاص ذوي الإعاقة، وفي بعض الأحيان قد يتسبب موظفونا، وبرامجنا بضررٍ أو أذى، لذا فإنَّ الحماية لدينا تختلف عن برنامج الحماية التقليدية، لأنها تركّز على منع موظفينا من إيذاء أفراد المجتمع، من خلال الاعتماد في عملنا على:

1. وجوب استناد ممارسة الحماية إلى الحقوق (نهج قائم على الحقوق):

إنّنا نركز عند تنفيذ الحماية على الإنسان (كصاحب حق)، كفلته المواثيق والمعاهدات الدولية، في حين مقدمي الخدمات يُسمُّون أصحاب الواجب والمسؤولين عن الحماية من خلال الالتزام بإطار معياري واضح ومحدد ومتفق عليه وفق الأسس القانونية والتنظيمية داخل المؤسسة أو جهة الالتزام.

إنَّ النهج القائم على الحقوق في جمعية التأهيل والتدريب الاجتماعي- النصيرات يعمل على مبدأ المساءلة والشفافية وآلياتها، كما أنّه يضع المشاكل والتحديات المتعلقة بالحماية ضمن الأطر القانونية، أو الاجتماعية الاقتصادية، ويبحث عن جذور المشكلات، ويسعى لطرح الاستراتيجيات التي تعالجها؛ لكونه ينطلق من قيم حقوق الإنسان التي تسعى لتحقيق العدالة، والمساواة، والمشاركة، وغيرها، كما يرتبط بحقوق الإنسان المقررة والمعتمدة لدى الحكومات المختلفة، وشملتها الدساتير المختلفة، والتي تشكل في الأساس المجموعة القيمية للجمعية.

وفي اتباع النهج القائم على الحقوق فإنَّ سائر سياساتنا، وبرامجنا، وأنشطتنا، تقوم على الحقوق المنصوص عليها في القانون الدولي، والوطني، وأنظمة الجمعية، والتي تعمل على:

- تعزيز إحقاق الحقوق.
- تعزيز قدرات أصحاب الحقوق (الأطفال والبالغين من ذوي الإعاقة ودون إعاقة) في مجال المطالبة بحقوقهم، وقدرات المكلفين بالمسؤوليات على الوفاء بالتزاماتهم المتصلة باحترام هذه الحقوق وحمايتهم.
- ضمان توفير الحماية لمقدمي الخدمات من منظور حقوق.

في عملنا بجمعية التأهيل والتدريب الاجتماعي- النصيرات نلتزم بتطبيق نهج قائم على الحقوق وتقديم الخدمات من خلال الإجراءات التالية:

- الإلمام بالمعايير والقوانين الوطنية القانونية، والدولية، والإجراءات الخاصة بالجمعية، أي الحقوق والواجبات التي تشكل أساس للحماية لكلا الطرفين (مقدمي الخدمة، ومتلقي الخدمة).
- استخدام الحقوق كأساس لأنشطتنا، بما فيها تحليل الأوضاع، وعمليات التقييم التشاركية للاحتياجات، ووضع الاستراتيجيات، وأنشطة الحماية، والتخطيط للبرامج، وتصميمها، وتنفيذها، ورصدها، وتقييمها.

- تحليل أسباب عدم قدرة أصحاب الحقوق على التمتع بحقوقهم، ويشمل هذا التحليل دراسة المعوقات الرئيسية، فضلاً عن العقبات المتعلقة بالعمر، أو النوع الاجتماعي، أو الجنس، أو الإعاقة.
- الحرص على سياساتنا، وبرامجنا، وأنشطتنا، والتي تهدف إلى دعم الأطفال والبالغين من الأشخاص ذوي الإعاقة، ودون إعاقة، في التمتع بحقوقهم دون تمييز، وفق التزاماتنا القانونية، والأخلاقية، والمهنية.
- تعزيز قدرات المؤسسات الحكومية، والأهلية الشريكة على إمكانية خضوعها للمساءلة؛ كي يتسنى لها الوفاء بمسؤولياتها من منظور المعايير الإنسانية الأساسية.
- تطوير نظم، وإجراءات تضمن تقديم الحماية لمقدمي الخدمات، كجزء أساسي من فلسفة الحماية لمتلقي الخدمات، كون العلاقة متبادلة بين الطرفين.

2. الأشخاص ذوي الإعاقة شركاء نشيطون ومتساوون في الحماية (النهج القائم على المجتمع):

يستطيع الأشخاص من ذوي الإعاقة وضع استراتيجيات خاصة بهم، من خلال المساعدة الأولية التي يتلقونها من مقدمي الخدمات في الجمعية، للتقليل تعرضهم للمخاطر المتعلقة بالحماية؛ للتخفيف من آثارها، وتستند هذه الآلية على معرفة مقدمي الخدمات للإمكانيات، والقدرات، والموارد الموجودة لدى الأشخاص ذوي الإعاقة. وقد بينت التجربة أنَّ جهود الحماية كي تكون فعَّالة، يجب أن تُصمَّم من خلال قدرات الأفراد أنفسهم على الحماية، والعمل على دعمها، وتعزيزها. وهذا يستند في الأساس على المعايير الإنسانية والأساسية، والتي تعزز الكفاءة، والمساءلة في الوقت ذاته.

في عملنا بجمعية التأهيل والتدريب الاجتماعي- النصيرات نلتزم بـ:

- بناء استراتيجيات الحماية لكل الأطراف، بشكلٍ تشاركيٍّ (متلقي ومقدمي الخدمات).
- مساعدة الأشخاص ذوي الإعاقة على اختيار البدائل الأفضل وفق مبدأ تقرير المصير.
- الإيمان بقدرات الناس على الاختيار وفق المعايير الإنسانية الأساسية.
- تقديم البدائل من منظور السياق الثقافي الاجتماعي للأشخاص ذوي الإعاقة، وبدون إعاقة.
- المشاركة تعني القدرة على اتخاذ القرار، وتحمل مسؤولياته، واختيار الطريقة الأفضل للحماية الشخصية.

3. تعزيز الحماية، والاحترام الكامل والمتساوي لسائر الأشخاص بدون تمييز من أي نوع:

ويُعَدُّ اعتماد هذا النهج جوهرياً، لضمان إدراج منظور الحماية في سائر الخدمات المقدمة من قبل الجمعية، وضمن الاستهداف الشامل لأصحاب الحقوق ومتلقي الخدمات.

وفي عملنا بجمعية التأهيل والتدريب الاجتماعي-النصيرات نلتزم بـ:

- بناء منظومة متكاملة من الخدمات، وفق أسس الحماية القائمة على المعايير الإنسانية الأساسية.
- بناء تدخلات تراعي مبادئ الحماية الأساسية، وفق المعايير الأساسية الإنسانية لتقديم الخدمات.
- توفير سبل الدعم والمساندة للضحايا، وللأشخاص ذوي الإعاقة في حال وقوع الانتهاكات.
- توفير بيئة تنظيمية، ومهنية ضامنة لحقوق مقدمي الخدمات، وفق النظم الداخلية، والقوانين المحلية.

4. التعرف على عناصر السلوك التي لا مساومة فيها:

هنالك بعض الأشخاص يعملون لدى جمعيتنا، ويمكن أن يتسببوا في أذى المستفيدين، والمتريدين على الجمعية، حيث توجد بعض السلوكيات لا تُقبل من بعض الأشخاص المتواجدين في الأدوار المختلفة من الجمعية، وتحدد من خلال السلم الإداري (مجلس الإدارة - رؤساء الأقسام - الموظفين - المتطوعين - وكل من له صلة بالجمعية).

وفي عملنا بجمعية التأهيل والتدريب الاجتماعي – النصيرات نلتزم بـ:

- عدم تعريض أي طفل، أو شخص بالغ لأي أذى، أو استغلال، أو اعتداء جنسي، أو عاطفي، أو جسدي.
- إيقاف الانتهاكات بحق الفئات المختلفة، من خلال الرصد والتوثيق، كآليات منع وحماية، تعمل عليها الجمعية.
- عدم مبادلة السلع، أو الأموال، أو المجاملات، أو الخدمات مقابل الجنس، أو الاعتداء.
- الامتناع عن أي علاقات غير شرعية مع أي شخص يتلقى المساعدة.
- الحرص على تعزيز فعالية الحماية داخل بيئة العمل بصفة مستمرة.
- الحرص على الإبلاغ عن أي مخاوف قد تنتاب أي شخص إذا راوده الشك لأي مخاوف، فيجب الإبلاغ فوراً.
- منع حدوث انتهاكات للحقوق، أو منع تكرارها في حال حدوثها.

نحن جميعاً لدينا دور في الحماية، ونحتاج أيضاً إلى التأكد من أن برامجنا لا تسبب الأذى.

• ثانياً: مبادئ الحماية من الانتهاكات الجسدية والنفسية والجنسية في الجمعية:

على الرغم من أننا يجب أن نتوقع من جمعيتنا أن تتصدى لمشكلات الحماية، إلا أننا بحاجة إلى تشجيع ممارسات الحماية الجيدة، والدفاع عنها من خلال مواقع عملنا وأدوارنا. وهناك طرق عديدة ومبادئ تشجع على ممارسة الحماية الجيدة، والدفاع، خاصةً للأطفال والبالغين، وذوي الإعاقة، والفئات الأخرى، وهذه المبادئ وضعت وفق منظمة اليونيسيف. تمثل هذه المبادئ العشرة جزءاً من الحملة الجديدة التي أطلقها ماريا "سوليداد سيستيرناس ريس" المبعوثة الخاصة للأمين العام للأمم المتحدة، المعنية بالإعاقة، وإمكانية الوصول، وهي تهدف إلى تعزيز الحماية، وحسن المعاملة مع الأطفال والبالغين وذوي الإعاقة، وهي كما يلي:

□ المبادئ العشرة الخاصة بحماية الأطفال والبالغين وذوي الإعاقة :

المبدأ الأول:

أنا شخص موجود كما أنا، وأنا مثلك تماماً، أستحق أن أكون محترماً، وأن يكون لاختلافي قيمة، أتمتع بالكرامة، وبحقوق الإنسان ذاتها التي تتمتع بها أنت، ويتمتع بها الجميع.

المبدأ الثاني:

أحبك أن تكون لطيفاً معي، وأن تحبني، وتلعب معي، وترغب أن تكون محبوباً، وأن تعامل بالمثل أيضاً، وأتمنأ أن تحفظ مصالحي في الصميم، وتستمتع بالحياة معي.

المبدأ الثالث:

أحبك أن تهتم بي، وتحميني، وتعلمني كيف أحمي نفسي، سأكون حاضراً لمساعدتك بطريقتي الخاصة.

المبدأ الرابع:

أريدك أن تقبلني كما أنا، وتساعدني على تنمية قدراتي، ومواهبتي، وأن تزودني بتعليم جيد، وأكون سعيداً عندما ترى نقاط قوتي، وتساعدني على التفاعل مع الآخرين.

المبدأ الخامس:

يعجبني أن تصغى لي، وأن تشرح لي ما يحدث، وأن تأخذ برأيي، يجعلني هذا أن أشعر بالأمان، ويساعدني على التعلم والتطور.

المبدأ السادس:

أحبك أنك تؤمن بي، وتساعدني على النمو، سيقوي هذا من اعتزازي بذاتي، ويعزّز قدراتي واستقلاليّتي.

المبدأ السابع:

أحبك أنك تفهمني، وأن تدعمني، وأن تطمئنّي عندما أشعر بالانزعاج، أو الغضب، أو الإحباط، هذه هي اللحظات التي أكون فيها بحاجة لك أكثر.

المبدأ الثامن:

أحبك عندما تحتويني، أريد العيش في بيئة مسالمة، وسليمة، وشاملة، وتشمل الجميع، وأريد منك أن تحترمني، وأن تدعمني لأتواصل على نحو أفضل.

المبدأ التاسع:

أريدك أن تحترمني، وأن تحميني من جميع أشكال العنف، في كلّ مكان، وتحت أيّ ظرفٍ يستحق أن يحظى كل من جسدي، وروحي، وعقلي بالحماية كأيّ شخص آخر.

المبدأ العاشر:

يهمني أن تثق بي، وأحتاج إلى أن أكون محل ثقةٍ تماماً مثلك.

المعايير الأساسية للحماية:

وهي الحد الأدنى من المعايير التي يجب الالتزام بها من قبل طاقم العمل في جميع برامج المؤسسة، فهي تضمُّ المعايير الجوهرية للمؤسسة المطلوبة؛ لضمان تنفيذ مبادئ الحماية، وإعطاء الأولوية لأمن المجموعات المستفيدة عند استيفاء المعايير العامة.

• المكونات الأساسية لتعميم مبادئ الحماية من الانتهاكات الجسدية والنفسية والجنسية للأشخاص ذوي الإعاقة وبدون إعاقة :

1. السلامة والكرامة، وتجنب التسبب في ضرر، ولضمان السلامة ينبغي القيام بالإجراءات التالية:

- بناء تدخلات تضمن سلامة ذوي الإعاقة، ودون الإعاقة، من خلال تطبيق نظام إدارة الحالة.
- ضمان السرية في تبادل المعلومات، من خلال تطبيق نظام الكود بدل الأسماء.
- تطوير قدرات الطواقم العاملة، من خلال تطوير التدخلات وفق النهج الحقوقي.
- مواءمة التدخلات لقيم الجمعية، والالتزام الأخلاقي بمدونة سلوك العاملين بتقديم الخدمات.
- توفير أماكن خاصة وملائمة لتقديم الخدمات؛ لضمان الخصوصية عند تقديم الخدمات.
- توفير أماكن موائمة للأشخاص ذوي الإعاقة؛ لضمان تنقلهم بسهولة وسلامة في مرافق الجمعية المتعددة، واعطاء الحق بتلقي جميع الخدمات المقدمة بدون عائق أو حاجز.

لضمان الكرامة وتجنب التسبب بالضرر، يجب بالقيام بالإجراءات التالية:

- تقديم الخدمة من منظور الحقوق (احترام إرادة الأشخاص ذوي الإعاقة باختيار البدائل).
- مراعاة السياق الثقافي الاجتماعي الديني (دراسة بيئة الأشخاص ذوي الإعاقة، ودون الإعاقة).
- الحفاظ على الخيارات التي تضمن استمرار العلاقات دون عنف، من خلال بناء تدخلات اجتماعية قائمة على ثقافة المجتمع.
- ضمان عدم إهانته، أو إلحاق الأذى بهم، أو إخراجهم (تطوير نظام متابعة، وتقييم، ومساءلة لمقدمي الخدمات).
- لا يجوز المس بجسد، أو صحة، أو حياة الأشخاص ذوي الإعاقة، والأشخاص بدون إعاقة (ضمان الحماية من أي إصابات جسدية أو نفسية).
- ضمان المساواة، وعدم التمييز في المعاملة (الحق في المساواة).
- احترام القيمة الذاتية للأشخاص ذوي الإعاقة ودون إعاقة، وعدم إلحاق أي ضرر بسمعتهم.

- احترام مصالح ورغبات الناجين من الانتهاكات الجسدية والنفسية والجنسية وإعطاء الأولوية لحقوق الناجين وكرامتهم ورغباتهم وخياراتهم واحتياجاتهم وسلامتهم عند تصميم وتنفيذ تدخلات الوقاية والحماية .
- احترام خصوصية الأشخاص ذوي الإعاقة ودون إعاقة (الحق في الخصوصية).
- تبصير الأشخاص ذوي الإعاقة بحقوقهم الأساسية للحياة، مثل: (البيت- الغذاء - خدمات التعليم - الصحة).

2. الوصول المفيد:

في عملنا، نسعى لضمان توفير الحماية عند الوصول للخدمات من خلال:

- تقديم خدمات متاحة بكميات وجودة كافية (الحق في الحصول والوصول).
- تقديم الخدمة وفقاً للحاجة دون تمييز (المساواة في تقديم الخدمات).
- تقديم خدمات ذات صلة، ومقبولة اجتماعياً (مراعاة السياق الثقافي).

3. القابلية للمساءلة:

في عملنا، نستطيع توفير درجة عالية من الحماية لأصحاب الحقوق، من خلال القابلية العالية للمساءلة، وذلك من خلال الإجراءات التالية:

- ضمان وجود مؤسسة تعمل وفق أسس المساءلة أمام الجمهور.
- تخضع المؤسسة لإجراءات المساءلة الخارجية من قبل الجهات الحكومية (وزارة الاختصاص، وديوان الرقابة المالية والإدارية، وهيئة مكافحة الفساد) كل في نطاق عمله.
- يوجد دور واضح للجهات غير الرسمية (المستفيدين، والمجتمع المحلي، والجمهور، والممولين) في عملية المساءلة.
- تشارك المؤسسة الجهات المعنية بتقارير انجازاتها للبرامج، والنشاطات التي توضح مدى تحقيق أهدافها بشكل دوري.
- تفصح المؤسسة عن نقاط الضعف في أدائها، والجوانب التي تتمكن المؤسسة من تحقيقها.
- المعلومات والبيانات التي تقوم المؤسسة بنشرها توفر أدلة يسترشد بها الجمهور على مراقبة أداء المؤسسة، ومعرفة مدى تطورها وتقديمها.

4. المشاركة والتمكين:

- العمل على بناء الكرامة وتقدير الذات (الحق في الكرامة الإنسانية).
- تساعد على ضمان التدخلات مناسبة وفعالة (الحق في المساواة).
- تطور مهارات الحياة بعد الأزمات والكوارث (الحق في الحياة الآمنة).
- وضع الأشخاص مرة أخرى في وضع السيطرة على حياتهم الخاصة (الحق في الاختيار).
- تقلل الاعتماد على الآخرين، وتزيد من الاعتماد على الذات.

يوفر الميثاق الإنساني الخلفية الأخلاقية، والقانونية لمبادئ الحماية، وللمعايير الدنيا، والمعيار الإنساني الأساسي، وهو بمثابة بيان لحقوق والتزامات قانونية موجودة.

المبادئ والحقوق الواجبة للحماية:

- الحق في الحياة بكرامة.
- الحق في الحصول على المساعدات الإنسانية.
- الحق في الحماية والأمن.

مبادئ الحماية الأساسية:

- تعزيز كرامة الناس، وصون حقوقهم، وتجنبهم للتعرض لمزيد من الأذى.
- ضمان وصول الناس للمساعدة غير المتميزة، وفقاً لاحتياجاتهم وبدون أي تمييز.
- مساعدة الأشخاص على التعافي من الآثار الجسدية، والنفسية، الناجمة عن التعرض للتهديد، أو العنف.
- مساعدة الأشخاص للمطالبة بحقوقهم، وتتعلق الحماية باتخاذ إجراءات؛ لإبقاء الأشخاص في مأمن من العنف، والإكراه، والحرمان المتعمد والاستغلال الجنسي.

أنشطة الحماية الواجب تقديمها:

- الوقاية.
- الاستجابة.
- التصحيح.
- بناء البنية (تحقيق البنية الأساسية، الاجتماعية، الثقافية).
- المناصرة.

المبدأ رقم (1) تعزيز كرامة الناس، وصون حقوقهم، وتجنبهم للتعرض لمزيد من الأذى النفسي والجسدي

والجنسي :

فهم مخاطر الحماية ضمن سياقها	تقديم المساعدة اللازمة للحد من المخاطر، التي قد يواجهها الناس عند تلبية احتياجاتهم بكرامة	تقديم المساعدة في بيئة لا يتعرض فيها الناس لمزيد من المخاطر الجسدية، أو العنف، أو الإساءة
دعم قدرة الناس على حماية أنفسهم		

• المبادئ الإرشادية لتحقيق الحماية وفق المبدأ:

1. تحليل السياق:

- تعرّف/ي على السياق العام للانتهاكات والظروف المحيطة.
- تعرّف/ي على بيئة العنف/ الانتهاك الموجهة ضد الأشخاص ذوي الإعاقة.
- تعرّف/ي على السياق الثقافي الاجتماعي لبيئة العنف أو الانتهاك.
- اعمل/ي على بناء تدخلات على الحق في الحصول على الخدمة.
- تأكّد/ي من مصلحة الأشخاص ذوي الإعاقة ودون الإعاقة أولاً.
- حلّل/ي أسباب العنف، أو الانتهاك، وساعد الناس في تحديد اختياراتهم.

2. تجنّب التواطؤ:

- أنت تساعد الناس على تحديد اختياراتهم ولست حاكم أو قاضٍ.
- كُن/كوني نزيهاً وابتعد/ي عن تقديم الخدمة في حالة وجود تضارب للمصالح، أو مشكلة معينة.
- اعتمد/ي الحياد واجعل/ي تدخلاتهم مبنية على أسس المساواة في الحصول على الخدمات.
- كُن/كوني مستقلاً/بةً في تقديم الخدمة وابتعد/ي عن المحاباة، والمحسوبية.

3. آليات حماية المجتمع:

- تأكّد/ي من أنّ الأشخاص ذوي الإعاقة أشخاصاً مروا أو يمروا بأزمات تؤثر على حياتهم، وحياة الآخرين (الحق في المعاملة الخاصة).
- شارك/ي الناس والمجتمع، في توفير بيئة حامية ومناهضة للعنف، والانتهاك (الحق في المشاركة).
- اضغط/ي في سبيل تحميل الجهات الرسمية دورها نحو حماية الأشخاص ذوي الإعاقة ودون الإعاقة (التأثير في السياسات).

- اخلق/ي حالة من الوعي المجتمعي اتجاه حقوقهم بالحماية (الحق في الحماية).
- قَعْل/ي إجراءات التحويل للجهات المختصة، واعمل/ي على توزيع الأدوار للجهات المختلفة بالحماية (الحق في تلقي الخدمات مسئولية الجميع).
- شَكّل/ي شبكات حماية مجتمعية تعمل على توفير جدار مجتمعي للحماية.

4. حساسية المعلومات:

- السرية: يجب أن نولي اهتماماً خاصاً لاحترام سرية الأفراد، وأسرهم، ومجتمعاتهم الأوسع، وضمان خصوصيتهم، وأنهم في سائر الأوقات. فالإخلال بسرية المعلومات، أو الإهمال في إدارتها، قد تكون له نتائج كارثية على متلقي الخدمات، فيجب علينا دائماً تقدير عوامل المخاطر المحتملة، والتماس الموافقة الواعية بشأن جمع المعلومات واستعمالها، ويجب أن تكون هناك طرق دقيقة لحماية البيانات: من أجل ضمان أمن المعلومات المسجلة.

المبدأ رقم (2) ضمان تلقي الناس للمساعدة وفقاً لاحتياجاتهم وبدون أي تمييز:

ضمان تلقي الأشخاص للدعم على أساس الحاجة، وعدم التمييز ضدهم على أي أسس أخرى	التصدي لأي إجراء ينتج عنه حرمان متعمد للأشخاص من حاجاتهم الأساسية
ضمان حصول جميع شرائح الفئات المترددة على المساعدة	

• المبادئ الإرشادية:

1. النزاهة:

- تأكدوا من أن الأشخاص يُعُون جيداً حقوقهم في تلقي الخدمة.
- أكدوا على وجود منظومة أخلاقية، يمكن للأشخاص الاطلاع عليها قبل تلقي الخدمة.
- أكدوا على وجود مدونة سلوك متاحة للأشخاص، توضح حدود تدخلاتكم.
- ابتعدوا عن أي مخالفات أخلاقية قد تضر بالأشخاص.
- عززوا من نظام تلقي الشكاوي.

2. الحق في تلقي الخدمات:

- اعتمدوا المنهج المبني على الحقوق في تقديم الخدمات.
- طوّروا من قدرات الفريق العامل بحقوق متلقي الخدمات.

- ساهموا في نشر الوعي بالحق في الخدمة، وبالتالي الحق في الحماية.
- اعملوا على إزالة أي عوائق مادية، أو معنوية للوصول للخدمات.

المبدأ رقم (3) مساعدة الأشخاص على التعافي من الآثار الجسدية، والنفسية، الناجمة عن التعرض للتهديد

أو العنف، أو الإكراه، أو الحرمان:

إحالة الأشخاص ذوي الإعاقة ودون إعاقة إلى خدمات الدعم ذات الصلة	اتخاذ جميع الخطوات المعقولة لضمان عدم تعرض الأشخاص ذوي الإعاقة ودون الإعاقة المتضررين إلى المزيد من الحوادث كالعنف، أو الإكراه، أو الحرمان	دعم الجهود الذاتية التي يبذلها الناس لاستعادة كرامتهم، وحقوقهم داخل مجتمعاتهم
---	---	--

• المبادئ الإرشادية:

1. الإحالات:

- اعتمدوا منهجية إدارة الحالة في تقديم الخدمات، من أجل ضمان أعلى درجة من الحماية.
- اعتمدوا نظام الإحالة الوطني لتوزيع المسؤوليات من جانب الحماية.
- اعتمدوا التخصصية في العمل، مما يساهم بزيادة قدرتهم على توفير الحماية.
- الإحالة لا تعني عدم القدرة على تقديم الخدمة من طرفك.
- اعتمدوا مسارات واضحة للإحالة: بهدف ضمان أعلى درجة من الحماية.
- عزّزوا من ثقافة الإحالة لدى الطاقم في الجمعية، وزيادة من الوعي اتجاهها.

2. العمل المجتمعي:

- تأكدوا أنكم جزء من المجتمع، ولا تستطيعون العمل في إطار مغلق.
- شاركوا المجتمع في بناء جدار خارجي من الحماية، وبالتالي سيكون من السهل لكم بناء الجدار الداخلي.
- آمنوا بضرورة المشاركة الفاعلة والبناءة، وابتعدوا عن سياسة المشاركة الشكلية.
- المناصرة المجتمعية جزء أساسي في توفير الحماية.

3. رصد الانتهاكات الجنسية، والجسدية والنفسية والإبلاغ عنها:

- تطوير دليل لرصد وتوثيق الانتهاكات.
- ضمان السرية في تخزين المعلومات الخاصة بمتلقي الخدمة.

- بناء قدرات الطاقم بشكل مهني على مهارات الرصد والتوثيق.
- تطوير منظومة إبلاغ مهنية وضمان حماية المبلغ.

المبدأ رقم (4) مساعدة الأشخاص بالمطالبة بحقوقهم:

مساعدة الأشخاص على تأمين الوثائق التي يحتاجونها لإثبات حقوقهم	دعم الأشخاص لتأكيد حقوقهم، والوصول إلى حلول إصلاحية تقدمها الحكومة أو مصادر أخرى
--	---

• المبادئ الإرشادية:

1. الشفافية وإتاحة المعلومات للناجين من الانتهاكات الجنسية والجسدية والنفسية:
 - المعلومة حق لصاحبها متى أرادها (الحق في الحصول على المعلومات).
 - المعلومة حق لا يجوز استخدامها دون إذن صاحبها (الحق في الموافقة على استخدام المعلومات).
 - وفّر قاعدة بيانات بلغة سهلة، وبإمكانية وصول سهلة للجميع، تساعد في طلب الحماية عند الضرورة.
 - عزّز إجراءات تلقي الشكاوى، والتغذية الراجعة، وقدّم الحلول، والمقترحات لمتلقي الخدمة.
2. الوصول إلى الدعم القانوني، وأنظمة العدالة:
 - المساواة في تلقي الخدمات.
 - الحياد في تلقي الخدمات.
 - الاستقلالية في تقديم الخدمات.

ثالثاً: اتخاذ الإجراءات حيال المخاوف المتعلقة بالحماية، والإبلاغ عنها، والتعرّف على ما يجب عليك فعله:

نماذج عملية للحماية

• حماية مقدّمي الخدمات من الانتهاكات الجسدية والنفسية والجنسية :

هنالك العديد من الحالات التي يتعرّض فيها مقدّمي الخدمات في الجمعية، لانتهاكاتٍ أو محاولة انتهاك من أطراف متعددة، يمكن توضيح تلك الأطراف كالتالي:

- إدارة الجمعية.
- متلقّي الخدمات أنفسهم.
- أهالي وذوي متلقي الخدمات.
- التحرشات الجنسية من الآخرين أثناء العمل الميداني.
- الاعتداءات/ الانتهاكات من الجهات الحكومية الرسمية.
- رفع قضايا بحق أحد الموظفين أو بحق الجمعية.

• آليات الحماية لمقدمي الخدمات:

ترتكز آليات الحماية لمقدمي الخدمات في كافة المؤسسات العاملة بشكلٍ دائمٍ مع الجمهور، من خلال تقديم خدمات مختلفة إلى العديد من المرتكزات القانونية، والتنظيمية، والأخلاقية، وحيث إنّ جمعية التأهيل والتدريب الاجتماعي-النصيرات من المؤسسات الأهلية ذات الاحتكاك المباشر مع الجمهور، والجهات الحكومية، فإنّه من المتوقع بشكلٍ دائمٍ تعرّضها بصفقتها الاعتبارية أو تعرّض أحد موظفيها لاعتداءٍ، أو احتكاكٍ، أو محاسبةٍ قانونيةٍ من أيّ جهةٍ كانت، وحتى تكون الجمعية قادرة على تطبيق مبادئ الحماية لكل الأطراف، فيتوجّب عليها توضيح أسس الحماية لموظفيها، وللمقدّمي الخدمات المباشرة، وغير المباشرة للفئات المختلفة من المجتمع، ويمكن تطوير منظومة الحماية لمقدمي الخدمات وفق الاستراتيجيات التالية:

- تطوير برنامج قانوني توعوي للعاملين، والعاملات حول أسس الحماية القانونية، والإجراءات الواجب اتخاذها للحماية.
- تطوير نماذج خاصة لتلقّي الخدمة، تضمن حق مقدّمي الخدمات بمقاضاة، ومحاسبة المعتدين من الجهات المتعددة.
- تطوير سياسات حماية للمؤسسة بصفقتها الاعتبارية، وللموظفين من أيّ ملاحقاتٍ، أو انتهاكاتٍ، من قبل الجهات الحكومية نتيجة المواقف السياسية، أو طبيعة الخدمات.
- تطوير نظم داخلية تضمن المساواة، والعدالة لكافة الموظفين، وتعزّز من المساءلة الداخلية وفق أسس تنظيمية مكتوبة.

قائمة فحص آليات الحماية لمقدمي الخدمات: □

م	جهة الانتهاك	أشكال الانتهاك	الإجراءات المطلوبة	المرتکز القانوني/ التنظيمي/ القيمي
1	إدارة الجمعية	تقييم غير عادل للموظف	تقديم شكوى / تظلم للجهات المسؤولة مع الحق بمعرفة تفاصيل التقييم ومعايير التقييم. ضمان شفافية نشر نتائج التقييم بما يتيح للموظف التعرف على نقاط الضعف. ضمان الشفافية في مشاركة الموظف بالتقييم الشخصي مع إعطاء وزن خاص للموظف. ضمان توفر نظام واضح للشكاوى مع توضيح مستوى الشكاوى والأوقات الزمنية للردود وطرقها الرسمية.	النظام الداخلي نظام تقييم الأداء للموظفين نظام شئون الموظفين
	الانحياز لمتلقي الخدمة	الانحياز لمتلقي الخدمة	تقديم نظام للجهات المسؤولة المباشرة المطالبة بلجنة تحقيق. تقديم شكوى للمستويات السياسية في الجمعية. تقديم شكوى حقوقية في حال نتج إجراء قانوني بحق الموظف للجهات الحقوقية العمالية.	مدونة أخلاقيات المهنة. مدونة السلوك. مجلس الإدارة/ لجان التحقيق. نظام الشكاوى
	التخلي عن الموظف أمام الجهات الحكومية	التخلي عن الموظف أمام الجهات الحكومية	تقديم شكوى لمجلس الإدارة. الرجوع لبند العقد مع توضيح المسؤوليات. ضمان توفر بنود واضحة للعلاقة المهنية من خلال عقد العمل.	عقد العمل الوصف الوظيفي مدونة أخلاقيات المهنة.

			ضمان وجود وصف وظيفي واضح يحدد المهام والمسئوليات، ويوضح حدود العلاقة، وحدود الخدمة في الخدمات التي تشكل خطر. ضمان توفر بند خاص بالعقد يضمن الحماية وفق الأسس القانونية والنظام الداخلي للجمعية.
		عدم حماية الموظف من التحرشات، أو الاعتداءات الجنسية أثناء العمل	تطوير نظام شكاوى خاص بالتحرشات. تطوير نموذج التزام من الموظفين بعدم التحرش يوضح فيه أشكال التحرش المعتمدة، والعقوبات وفق النظام الداخلي والقانون الفلسطيني.
2	متلقي الخدمة	تقديم شكاوى للإدارة	ضمان توضيح العلاقة المهنية . ضمان إتباع نماذج الموافقة المستنيرة . ضمان مراعاة السياق الثقافي الاجتماعي لتقديم الخدمة . ضمان توضيح الحق بالشكاوى واليات الشكاوي المتبعة ضمان توضيح حدود الخدمة، وحدود العلاقة بين الأطراف الثلاثة (متلقي الخدمة، مقدّم الخدمة، والجمعية) ضمان منح الحق للموظف بتقديم رد، وإبلاغ مقدّم الخدمة بالرد مع حق الحوار في الرد. ضمان وجود بنود في استبيان قبول الخدمة، يوضّح حقوق الموظف، ويقرأها متلقي الخدمة.
			نماذج العمل لمقدمي الخدمات كالموافقة المستنيرة . حقوق مقدمي الخدمات، حقوق متلقي الخدمات، حدود العلاقة، حقوق الشكاوى والرد.

		عدم قدرة متلقّي الخدمات على توفير الحماية الشخصية	ضمان توفير خطة حماية ذاتية لمتلقّي الخدمات . إبلاغ الجهات المختصة عند الشعور بالخطر على متلقّي الخدمة. اعتماد إجراءات نظام التحويل الوطني بالإبلاغ. اعتماد مسارات التحويل في حالات الخطر (مستويات الخطورة).	دليل إجراءات التحويل الوطني.
3	ذوي أهالي متلقّي الخدمات	الاعتداءات الجنسية بحق مقدمي الخدمات ، التحرش الجنسي للعاملين الميدانيين، التعدي على العاملين الميدانيين	تقديم شكوى للجمعية، والتي بدورها تعمل على تقديم شكوى بصفتها الاعتبارية. ضمان الملاحقة القانونية للمتعددين. توفير الخصوصية لمقدمي الخدمات. مراعاة السياقات الثقافية الاجتماعية عند تقديم الخدمات الميدانية . توفير فرق عمل ثنائية في العمل الميداني. توفير مستشار قانوني خاص للجمعية؛ متابعة القضايا ذات العلاقة.	قانون العقوبات الفلسطيني. إجراءات الجمعية الداخلية. القانون الفلسطيني. إجراءات الحماية وفق النظام الداخلي.
4	المجتمع المحلي			

رابعاً: الشكاوى وآليات التعامل.

أهمية الشكاوى والمقترحات:

تعتبر الشكاوى والمقترحات من المصادر المهمة في الحصول على المعلومات التي تُمكن المؤسسات من تطوير فرص التحسين المتوفرة، من خلال طلبات الشكاوى والمقترحات، حيث إنها تتيح الفرصة للتصحيح المباشر لمعوقات تقديم الخدمات، كما أنها توفر أفكاراً بناءةً لتطوير الخدمات المقدمة، مما يستدعي ضرورة إنشاء نظام شكاوى، ومقترحات فعّال؛ لمعالجة شكاوى العاملين؛ وذلك للمساهمة في زيادة معدل رضا أصحاب الحقوق، وتطوير الخدمات التي تقدمها الجمعية.

ويتطلب ذلك من الإدارة المختصة وصُناع القرار في الجمعية مراجعة نظام آلية التعامل مع الشكاوى بانتظام، وإيجاد طرق لتحسين إجراءات المعالجة، والتعامل مع الشكاوى والمقترحات، والتركيز بشكل خاص على التواصل المستمر بين وحدة/ إدارة الشكاوى، والوحدات الأخرى، ومن أجل تعظيم الاستفادة من الشكاوى والمقترحات، وجعلها ضمن استراتيجيات التعلم المستمر، فيتوجب على صُناع القرار في الجمعية دراسة، وتحليل معوقات الخدمات، التي تؤدي إلى عدم رضا أصحاب الحقوق في مراحلها الأولى، من خلال الشكاوى والاقتراحات الواردة لجهات الاختصاص، وعلمهم أيضاً مراقبة أداء، وكفاءة إجراءات التعامل مع الشكاوى؛ لضمان التحسن المستمر للخدمات، والتأكد من فعالية آلية التعامل مع الشكاوى والمقترحات.

الهدف من إجراء الشكاوى:

تستهدف هذه الإجراءات جميع موظفي جمعية التأهيل والتدريب الاجتماعي، والموظفين المختصين بالتعامل مع الشكاوى والمقترحات، بالإضافة إلى المعنيين بتقديم الخدمات لأصحاب الحقوق من الأطفال والبالغين، والأشخاص ذوي الإعاقة، ودون الإعاقة في الجمعية، التي تؤثر بشكل مباشر في تحقيق رضا المستفيدين من تلك الخدمات، وذلك لتحقيق أفضل المستويات في إدارة الشكاوى والمقترحات، والتعامل معها كوسيلة لتحسين، وتطوير العمل، والخدمات الخاصة بالجمعية.

مجالات إجراءات الشكاوى:

تغطّي النطاق المكاني لجمعية التأهيل والتدريب الاجتماعي (المقر الجنوبي، والمقر الشمالي) من خلال الموظفين المختصين بإجراءات الاستلام والتعامل مع الشكاوى والمقترحات، بالإضافة للتعريف بأنواع قنوات الاتصال المتاحة والمعتمدة، ونماذج لتصنيف الشكاوى والمقترحات.

• إرشادات أساسية لموظفي الشكاوى:

من هم مقدّمي الشكاوى؟

- الموظفون ومقدّمي الخدمات بحق متلقّي الخدمة أو الإدارة.
- متلقّي الخدمة بحق الموظفين.
- أيّ جهاتٍ أخرى ذات علاقة بالجمعية.
- الجمعية كجهة اعتبارية بحق متلقّي الخدمات أو الآخرين.

1. الشكاوى من مقدّمي الخدمات.

تنقسم الشكاوى من حيث (مقدّمي الخدمات) إلى مجموعة من الأنواع يمكن تصنيفها كالتالي :

- شكوى إدارية.
- شكوى لسوء التعامل من متلقي الخدمة.
- شكوى لعدم القدرة على توفير الخدمة ضمن توقعات طالب الخدمة.
- الشعور بعدم الأمان ضمن العمل الميداني.
- التحرشات الجنسية.

2. الشكاوى من متلقي الخدمة.

لماذا يشتكي متلقي الخدمة؟

- في حال عدم تقديم الخدمة المطلوبة بالشكل المتوقع من قبل متلقّي الخدمات.
- عندما لا يتم الحصول على الخدمة لأسباب غير واضحة لمتلقّي الخدمات.
- سوء المعاملة من طرف مقدّمي الخدمات.
- عدم وضوح الإجراءات في تلقّي الخدمة.
- الشعور بالتمييز في تلقّي الخدمة.
- الشعور بعدم الإنصاف.
- طول وقت الانتظار لتلقّي الخدمات.
- سوء التعامل من طرف المؤسسة عند تقديم الشكاوى.
- التعدّي على خصوصية معلومات متلقّي الخدمة.

3. لماذا لا يشتكي متلقي الخدمة؟

- عدم توفر قنوات أو طرق لتسجيل أو تقديم الشكوى.
- عند الشعور بأنه لا يوجد أحد مستعد لتفهم شكواه، أو لا يوجد أحد يستمع إليه.
- إجراءات تقديم الشكوى غير الواضحة.
- عدم اهتمام بشكوى المتعامل من قبل الموظف.
- سبق وأن تقدّم المتعامل بشكوى أو اقتراح، ولم يتم التعامل معها من قبل الجهة المسؤولة.
- خوف المتعامل من التصرّد له عند تقديم الشكوى.
- عدم الاستجابة لشكواه بالسرعة المتوقعة.
- التصنيف الخاطئ لأهمية الشكوى المقدمة، ووضع افتراضات دون الرجوع إلى صاحب الشكوى.

4. أخلاقيات التعامل مع مقدمي الشكاوي:

- السرعة الممكنة وإعلامه بالمستجدات، مع تحمّل المسؤولية، وتوضيح الإجراءات لمنح الشعور بالأمان.
- التحلي بالصبر والانصات.
- تفهم وجهة نظر المشتكي.
- التعامل باحترام، ولطف، وابداء الاهتمام.
- تقديم الاعتذار له عند ثبوت شكواه.
- العدالة، والحل المناسب.
- سرعة الاستجابة، وتصحيح الخطأ.
- السرية، واحترام الخصوصية.
- الشفافية من خلال توضيح إجراءات الشكاوى.

أهداف وحدة الشكاوى:

- التأكيد على حق أصحاب الحق (متلقّي الخدمات) في تقديم الشكوى، والاعتراض، والاقتراحات.
- استلام وفهم الشكوى بالكامل وبالتفصيل.
- إبلاغ متلقّي الخدمة برقم الشكوى، أو الاعتراض ومدة معالجتها.
- التحقيق الكامل والفوري في جميع الشكاوى والاعتراضات.
- حفظ سجل بالشكاوى والاعتراضات المكتوبة، وتوثيق الإجراءات المتخذة.
- الفهم الكامل لهذه الإجراءات من الموظف المعني بالاتصال بالمشتكي.
- توعية متلقّي الخدمات، وتعريفهم بأن وحدة الشكاوى والاعتراضات تقوم بمساعدتهم حسب الأنظمة.

الشروط الواجب توفرها في الشكوى:

- أن تكون الشكوى واضحة، وضد شخص طبيعي أو اعتباري، وتتضمن طلبات واعتراضات محددة.
- أن تكون لمقدم الشكوى مصلحة من رفعها.
- أن تتضمن الشكوى في حال كانت مكتوبة توقيع صاحب الشكوى، وعنوانه، وأرقام الاتصال به، ومعلومات التواصل مع المشتكي.
- أن يرفق مع الشكوى المستندات المؤيدة لها كلما كان ذلك ممكناً.

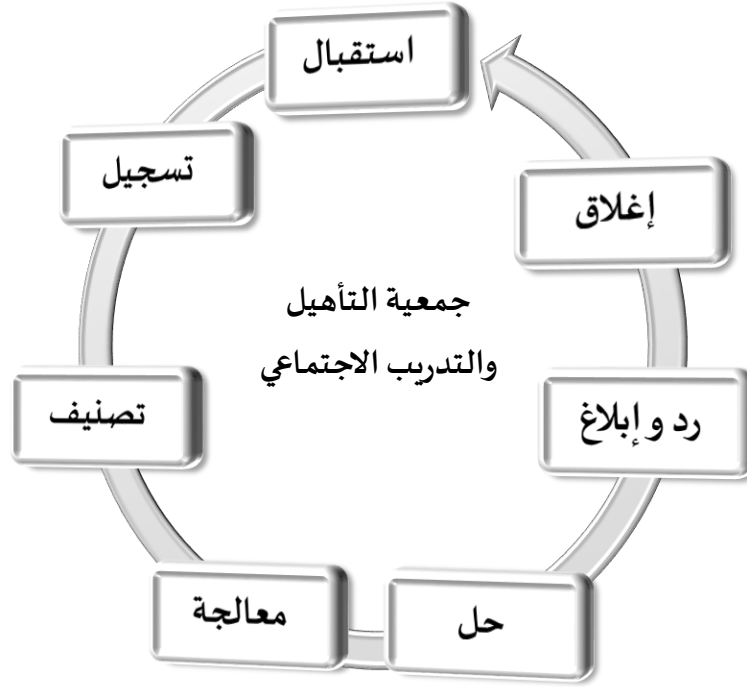
إجراءات التعامل مع الشكاوى:

- استقبال الشكوى أو الاعتراض عن طريق القنوات المتاحة.
- استلام وتسجيل الشكوى أو الاعتراض بشكل تفصيلي، أو الاعتراض وآلية متابعتها.
- تزويد المشتكي برقم الشكوى أو الاعتراض في الوقت المحدد.
- اعلام المشتكي بآلية الرد وجهات الاتصال عند تقديم الردود.
- التأكد من معالجة الشكوى والطريقة الصحيحة حسب الإجراءات المتبعة.
- توضيح المسئول حال لجوء المشتكي لرفع شكوى أخرى، أو الاعتراض في حال عدم الرد في الوقت المحدد.
- التواصل مع المشتكي عند حل المشكلة، وإبلاغه بالرد حسب الإجراءات المتبعة.
- التأكد من استلام المشتكي للرد.

طريقة تقديم الشكاوى: (يتم إضافة أرقام الهواتف، والموقع الالكتروني لاستقبال الشكاوى)

- من خلال صندوق الشكاوى والاقتراحات الموجودة في مقرات المؤسسة (المقر الشمالي والمقر الجنوبي)، من خلال نموذج الشكوى المتوفر لدى الموظف المختص، أو من خلال الشكوى المكتوبة من قبل المشتكي.
- من خلال الاتصال الهاتفي بالموظف المسئول (الهاتف المجاني) في حال توفره، مع الاستعداد لتعبئة النموذج الخاص بالشكوى، على أن يعرف المشتكي بنفسه ووسيلة الاتصال.
- من خلال الموقع الالكتروني للمؤسسة نافذة (الشكاوى والمقترحات)، مع ضرورة تعبئة النموذج الخاص بالشكاوى.

مسار توضيحي لمراحل التعامل مع الشكاوى:



مسار توضيحي لمراحل المقترحات في جمعية التأهيل والتدريب الاجتماعي:

- 1 • استقبال الاقتراح
- 2 • تسجيل الاقتراح، وتصنيفه، وتحويله إلى الوحدة المختصة
- 3 • دراسة الاقتراح، وتقييم جدواه
- 4 • تطبيق الاقتراح
- 5 • اعلام صاحب الاقتراح بنتائج دراسة الاقتراح
- 6 • دعوة صاحب الاقتراح
- 7 • تنظيم احتفال لتكريم أصحاب الاقتراحات المبدعة

خامسا: الملاحق :

ملحق رقم (1) إرشادات لمقدمي الشكاوى (متاحة في مكان يستطيع الجميع الوصول إليه).

1. الشكاوى حق مكفول ضمن سياسات الجمعية.
2. تلقى الرد حق تلتزم به الجمعية.
3. الشكاوى أو الاقتراح تقدّم من خلال مجموعة آليات، وهي (الصندوق، الهاتف، البريد الالكتروني، صفحة الجمعية، ووفق النموذج المرفق).
4. يلتزم المشتكي بتقديم المستندات اللازمة؛ لتأكيد الشكاوى في حال تم طلبها من إدارة الجمعية.
5. يجب أن تمر الشكاوى بمجموعة إجراءات واضحة، ومتاحة؛ للاطلاع عليها.
6. لا يتم اعتماد الشكاوى دون وجود اسم، ووسيلة اتصال لمقدمها، (تعتبر في حال عدم وجود اسم على أنها اقتراح).
7. في حال عدم تلقى رد للشكاوى وفق المدة الزمنية المحددة، يمكنكم تقديم اعتراض مباشر لمدير وحدة الشكاوى مباشرة، أو الاتصال على هاتف (.....)، أو إرسال رسالة نصية على جوال رقم (.....)، أو إرسال رسالة بريد الكتروني على ايميل (.....).

ملحق رقم (2) نموذج استقبال شكوى / اقتراح عبر صندوق الشكاوى:

نموذج شكوى / اقتراح التاريخ / / وقت تقديم الشكوى: الساعة: نوع النموذج / شكوى: مقترح:
اسم مقدم /ة الشكوى / المقترح: هاتف: بريد الالكتروني: طبيعة العلاقة مع الجمعية:
وسيلة تقديم الشكوى / شخصياً هاتف صندوق شكاوي بريد الالكتروني نموذج الالكتروني وسائل التواصل الاجتماعي أخرى حدد
الجهة المشتكى عليها: الدائرة طبيعة الخدمة المقدمة اسم المشتكى عليه ، عنوان العمل
وصف الشكوى / الاقتراح

ملحق رقم (3) معالجة الشكوى للاستعمال الداخلي فقط:

رقم المشكلة

الدائرة المرسله للشكوى

اسم الموظف المسئول لاستلام الرد النهائي

اسم مقدم/ة الشكوى

من / الاسم	إلى / الاسم	الرد مع التوضيح	التوقيع
القرار النهائي:			
.....			
المدة الزمنية التي استغرقت لحل الشكوى:			

ملحق رقم (4) استقبال شكوى إلكترونيًا:

يتم تصميم النموذج من خلال الصفحة الإلكترونية.

رقم الشكوى: يؤخذ تلقائي من الصفحة.

	الاسم الأول*
	اسم الأب*
	اسم العائلة*
	الجوال*
	العنوان*
	الجهة/ الاسم المقدم بحققها الشكوى
يتم وضع مجموعة من الخيارات	نوع الشكوى/ الاقتراح*
	نص الشكوى/ الاقتراح*
	المرفقات

ملحق رقم (5) إبلاغ القرار للمشتكي:

السيد/ة:..... التاريخ:..... الوقت:.....
الجهة المرسله:.....
الاسم:..... المسى الوظيفي:.....
الموضوع:.....
الرد/ القرار:
.....
الاسم:..... التوقيع:.....

في حال التظلم، يمكنكم التواصل على الأرقام التالية: جوال أو
أو زيارة مقر الجمعية ومقابلة السيد/ة.....
أو إرسال بريد إلكتروني عبر الإيميل/.....
أو إرسال رسالة نصية SMS للأرقام التالية: جوال أو
اسم مستلم الرد/..... التوقيع/.....

ملحق رقم (6) وصل استلام الشكوى (يدوي أو الكتروني):

اليوم:.....
التاريخ: التوقيت:
اسم المستلم/ المسعى الوظيفي/
طريقة الاستلام/
التوقيع:

ملحق رقم (7) مدونة السلوك لحماية الأطفال والبالغين:

جمعية التأهيل والتدريب الاجتماعي - النصيرات

تركز مدونة السلوك هذه بشكل خاص على حماية الأطفال والبالغين في جمعية التأهيل والتدريب الاجتماعي- النصيرات ضد الإساءة الجنسية، والبدنية، والنفسية، والعاطفية، أو الإهمال، حيث تُعتبر سلامة الأطفال والبالغين والحفاظ عليهم، أحد أهم أولوياتنا في أعمالنا كافة، ونرفض بشكل قاطع كل أنواع الإساءة، والاستغلال، أو الانتهاك الجسدي أو النفسي أو الجنسي.

السلوكيات المقبولة:

- يكون جميع الموظفين، والمتطوعين، والمتعاقدين، وأعضاء مجلس إدارة جمعية التأهيل والتدريب الاجتماعي - النصيرات مسئولون عن سلامة، ومشاركة، ورفاهية، وتمكين الأطفال والبالغين، من خلال:
- الالتزام بسياسة سلامة الأطفال والبالغين التابعين لجمعية التأهيل والتدريب الاجتماعي- النصيرات، في جميع الأوقات، والتمسك بإقرار الالتزام بسلامة الأطفال والبالغين في جميع الأوقات.
- اتخاذ جميع الخطوات المعقولة لحماية الأطفال والبالغين من الإساءة.
- معاملة الجميع باحترام (تقديم نموذج للعلاقات الإيجابية، والمحترمة، والتعامل بطريقة تحافظ على بيئة آمنة، وتعليمية، ورعوية).
- الاستماع لآراء ومخاوف الأطفال والاستجابة لها، خاصة إذا كانوا يخبرونك أنهم تعرضوا أو تعرض طفل آخر للإساءة، وهم قلقون على سلامتهم، أو سلامة طفل آخر.
- تعزيز سلامة، ومشاركة، وتمكين الأطفال والبالغين من ذوي الإعاقة، على سبيل المثال: (خلال أنشطة الرعاية الشخصية).
- التأكد من عدم ترك البالغين مع أي طفل بمفردهم قدر المستطاع.
- إبلاغ مسئول الحماية بجمعية التأهيل والتدريب الاجتماعي- النصيرات عن أي ادعاءات حول تعرض الطفل للإساءة.
- الإبلاغ عن أي مخاوف بشأن سلامة الطفل، أو البالغ إلى فريق سياسة الحماية بالجمعية.

السلوكيات غير المقبولة:

- يكون جميع الموظفين، والمتطوعين، والمتعاقدين، وأعضاء مجلس إدارة جمعية التأهيل والتدريب الاجتماعي-النصيرات مسئولين عن سلامة، ومشاركة، ورفاهية، وتمكين الأطفال والبالغين، ولا يجب عليهم:
- تجاهل، أو عدم الاهتمام بأيّ إساءة للطفل أو البالغ، سواء تم الاشتباه بها، أو الإفصاح عنها.
 - تنمية أيّ علاقات (خاصة) مع الأطفال، أو البالغين، يمكن اعتبارها محاباة.
 - إظهار سلوكيات مع الأطفال أو البالغين يمكن اعتبارها أنها بدنية غير ضرورية.
 - وضع الأطفال في خطر الإساءة، على سبيل المثال: (عن طريق قفل الأبواب بالقفل).
 - بدء اتصال بدني غير ضروري مع الأطفال والبالغين، أو القيام بأشياء ذات طبيعة شخصية يمكن أن يقوم بها الأطفال بأنفسهم، (مثل استخدام المرحاض، أو تغيير الملابس).
 - الانخراط في مناقشات مفتوحة ذات طبيعة ناضجة، أو خاصة بالبالغين في وجود أطفال.
 - استخدام لغة غير مناسبة في ظل وجود الأطفال.
 - التمييز ضد أيّ طفل أو بالغ، بما في ذلك بسبب السن، أو الجنس، أو الثقافة، أو العرق، أو الإعاقة.
 - صورة أو فيديو مع الأطفال أو البالغين بدون موافقة ولي الأمر، أو الأوصياء، أو الأشخاص أنفسهم.
 - من خلال الالتزام بهذه المعايير ، يُقرُّ جميع الموظفين، والمتطوعين، والمتعاقدين، وأعضاء مجلس الإدارة بمسئوليتهم عن الإبلاغ فوراً عن أيّ خرق لهذه المدونة إلى مدير وفريق الحماية في جمعية التأهيل والتدريب الاجتماعي-النصيرات.

أنا/ _____ ، بوصفي (ضع دائرة حول كل إجابة مناسبة)

- ☐ موظف
- ☐ متطوع
- ☐ متعاقد
- ☐ عضو مجلس إدارة
- ☐ آخر

في جمعية التأهيل والتدريب الاجتماعي-النصيرات، أؤكد على حصولي على نسخة من مدونة السلوك أعلاه.

التوقيع: التاريخ: