



جمعية إشراقة
لتعزيز الصحة النفسية

سياسة وإجراءات التعامل مع

فقدان أو تلف ممتلكات

المستفيدين

الأهداف هذه السياسة:

- ◆ ضمان حفظ حقوق المستفيدين وحمايتهم من أي ضرر قد يلحق بممتلكاتهم أثناء تلقيهم للخدمات.
- ◆ وضع آلية واضحة للإبلاغ عن أي حالة فقدان أو تلف.
- ◆ تعزيز الشفافية والمساءلة في التعامل مع هذه الحالات.

نطاق التطبيق:

تُطبق هذه السياسة على جميع المستفيدين من خدمات الجمعية، وتشمل:

- المستفيدين في المرافق التابعة للجمعية (مثل دور الإيواء، العيادات، مراكز التدريب).
- المستفيدين أثناء الفعاليات أو الأنشطة المنظمة من قبل الجمعية.
- المستفيدين أثناء الخدمات المباشرة.

آلية الإبلاغ عن فقدان أو التلف:

الإبلاغ الفوري

- يجب على المستفيد أو من يمثله إبلاغ المسؤول المباشر عن أي فقدان أو تلف خلال 24 ساعة من وقوع الحادثة.
- يتم تسجيل البلاغ في نموذج خاص يحتوي على:

○ اسم المستفيد وتفاصيل الاتصال.

○ وصف الممتلك المفقود أو التالف.

○ تاريخ ووقت وقوع الحادثة.

○ الظروف المحيطة بالفقدان أو التلف.

○ أي شهود محتملين.

جمعية إشراقة
للتعزيز الصحة النفسية

التحقيق والتقييم

- يتم تشكيل لجنة مختصة من إدارة الجمعية لمراجعة البلاغ والتحقيق فيه.
- تُراجع الكاميرات وتُجرى مقابلات مع المعنيين لتحديد سبب فقدان أو التلف.
- تُقدَّر قيمة الممتلك المفقود أو التالف ومدى مسؤولية الجمعية عنه.

الإجراءات التصحيحية

- ◆ إذا ثبت أن الجمعية مسؤولة عن فقدان أو التلف بسبب إهمال أو خطأ موظفيها:
 - تعويض المستفيد بممتلك بديل أو تعويض مالي مناسب حسب تقييم الحالة.
 - اتخاذ إجراءات لمنع تكرار الحادثة (مثل تحسين التخزين أو تشديد إجراءات الحماية).
- ◆ إذا كان الفقدان أو التلف بسبب المستفيد نفسه أو ظروف خارجة عن السيطرة (مثل الكوارث الطبيعية):
 - يتم توضيح ذلك للمستفيد كتابياً مع تقديم توصيات لمنع حدوث حالات مشابهة مستقبلاً.
- ◆ إذا كان هناك شبهة سرقة:
 - يتم إبلاغ الجهات الأمنية فوراً لاتخاذ الإجراءات اللازمة.

التوثيق والمتابعة

- يتم حفظ جميع البلاغات والقرارات المتخذة في سجل خاص لمراجعتها عند الحاجة.
- تُجرى مراجعة دورية للحالات السابقة لتحسين إجراءات الحماية ومنع التكرار.

جمعية إشراقة
للتعزيز الصحة النفسية

الإجراءات الوقائية لحماية ممتلكات المستفيدين

- توفير أماكن آمنة لحفظ ممتلكات المستفيدين في المرافق التابعة للجمعية.
- توعية المستفيدين بضرورة الحفاظ على ممتلكاتهم الشخصية وعدم تركها دون رقابة.
- وضع لوائح واضحة تحدد مسؤولية الجمعية وحدود التعويض في حالة فقدان أو التلف.
- تركيب كاميرات مراقبة في الأماكن الحساسة لمنع السرقات أو فقدان غير المبرر.

اعتماد مجلس الإدارة:

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (٢٠٢٣) سياسة تقديم الخدمات لجمعية إشراقة لتعزيز الصحة النفسية، بتاريخ:

١٤٤٦/٨/٢١، الموافق: ٢٠/٢/٢٠٢٥ م.

جمعية إشراقة لتعزيز الصحة النفسية