إصدارات المركز · سياسات

سياسة حماية الطفل

Child Protection & Safeguarding Policy

اسم المؤسسة	مركز فلسطين للتربية الخاصة — مركز متخصص مرخّص من وزارة التربية والتعليم
الرقم الوطني للترخيص	38350012 | تأسس عام 2021
رقم الإصدار	الإصدار الثاني — 2026
يحل محل	الإصدار الأول من سياسة حماية الطفل والسلامة المعتمد ضمن الدليل المؤسسي بتاريخ 02/02/2026
تاريخ الاعتماد	19/07/2026
الجهة المعتمِدة	مجلس إدارة مركز فلسطين للتربية الخاصة
تاريخ المراجعة القادمة	سنوياً من تاريخ الاعتماد، أو فور وقوع حادثة جوهرية
الجهة المسؤولة عن التطبيق	الإدارة التنفيذية ومسؤول حماية الطفل
على من تسري	جميع العاملين والمتطوعين والمتدربين والمتعاقدين والزوار، وكادر المؤسسات الشريكة العاملة داخل مقر المركز
الوثائق المرتبطة	الدليل المؤسسي — سياسة منع الاستغلال والانتهاك الجنسي (PSEA) — سياسة الشكاوى والتغذية الراجعة — لائحة الموارد البشرية — سياسة المشتريات

محتويات السياسة

أولاً: التمهيد والغرض
ثانياً: التعريفات
ثالثاً: المبادئ الحاكمة
رابعاً: مدوّنة السلوك
خامساً: التوظيف الآمن
سادساً: الإجراءات التشغيلية الآمنة
سابعاً: الصور والقصص والمحتوى الإعلامي
ثامناً: التبليغ والاستجابة
تاسعاً: مسؤول حماية الطفل
عاشراً: شكاوى الأطفال والأهالي
حادي عشر: التدريب والنشر والمراجعة
الملاحق
ملحق (1): إقرار والتزام بمدوّنة السلوك
ملحق (2): تعهد الزوار
ملحق (3): نموذج موافقة ولي الأمر على التصوير والنشر
ملحق (4): نموذج تبليغ عن حالة

أولاً التمهيد والغرض

يقدّم مركز فلسطين للتربية الخاصة — المرخّص من وزارة التربية والتعليم تحت الرقم الوطني (38350012) — خدماته لأطفال من ذوي الإعاقة، وهم الفئة الأكثر عرضة للإساءة والاستغلال والإهمال بين الأطفال جميعاً. فكثير من أطفالنا يواجهون صعوبة في التعبير عمّا يتعرضون له، أو في تمييز السلوك غير المقبول، أو في الوصول إلى بالغ يثقون به خارج المركز. هذه الحقيقة وحدها تجعل حماية الطفل عندنا التزاماً مضاعفاً لا بنداً إدارياً.

تهدف هذه السياسة إلى:

- ضمان بيئة آمنة لكل طفل داخل المركز وفي كل نشاط يُنفَّذ باسمه.
- توضيح السلوك المتوقَّع من كل بالغ يتعامل مع أطفال المركز، بلا مساحة للاجتهاد الشخصي.
- توفير آلية واضحة وآمنة للتبليغ عن أي قلق أو شبهة أو حادثة، والاستجابة لها ضمن مدد محددة.
- منع وقوع الإساءة قبل حدوثها من خلال التوظيف الآمن والإجراءات التشغيلية والتدريب المستمر.

تتبنّى إدارة المركز سياسة عدم التسامح المطلق تجاه أي شكل من أشكال الإساءة للأطفال، أياً كان مرتكبها وأياً كان موقعه في المركز أو خارجه.

النطاق

تسري هذه السياسة على كل شخص يتعامل مع أطفال المركز أو يطّلع على بياناتهم: العاملين بعقود دائمة أو مؤقتة، والمتطوعين، والمتدربين، والسائقين والمرافقين، وعمال الخدمات، والمتعاقدين وموردي الخدمات، والزوار والصحفيين والباحثين، وأعضاء مجلس الإدارة، وممثلي الجهات الشريكة والممولة أثناء زياراتهم.

وتسري كذلك على كادر المؤسسات الشريكة العاملة داخل مقر المركز في أي فترة من فترات الدوام، وعلى جميع الأطفال المستفيدين من تلك البرامج، من ذوي الإعاقة ومن غيرهم دون تمييز.

وتسري داخل مقر المركز وخارجه: في الفترتين الصباحية والمسائية، وفي الحافلة، وفي الزيارات المنزلية، وفي الرحلات والفعاليات، وفي التواصل الإلكتروني بأي شكل.

تُطبَّق هذه السياسة بالتوازي مع سياسة منع الاستغلال والانتهاك الجنسي (PSEA) وسياسة الشكاوى والتغذية الراجعة المعتمدتين ضمن الدليل المؤسسي، ولا تلغي أياً منهما.

المرجعية

- اتفاقية حقوق الطفل الصادرة عن الأمم المتحدة، ولا سيما المادتان (19) و(34).
- اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، ولا سيما المادتان (7) و(16) المتعلقتان بالأطفال ذوي الإعاقة والتحرر من الاستغلال والعنف.
- قانون الطفل الفلسطيني رقم (7) لسنة 2004 وتعديلاته.
- المعايير الدولية لحماية الطفل في العمل الإنساني، ومعايير الجهات المانحة الشريكة.

ثانياً التعريفات

الطفل	كل إنسان لم يتم الثامنة عشرة من عمره، دون اعتبار لمستوى قدراته أو نوع إعاقته أو تقديره العمري الوظيفي.
حماية الطفل	منع وقوع الأذى بالطفل والاستجابة له، سواء كان الأذى فعلاً أو امتناعاً عن فعل.
الإساءة الجسدية	إلحاق أذى بدني بالطفل أو التهديد به، بما في ذلك الضرب والدفع والشدّ والتقييد والحرمان من الحركة أو الطعام أو استخدام أي وسيلة عقاب بدني.
الإساءة النفسية	الإهانة والتحقير والسخرية والتخويف والتهديد والتجاهل المتعمد والمقارنة المهينة، وكل ما يمسّ كرامة الطفل أو ثقته بنفسه.

الإساءة الجنسية	أي فعل أو قول أو إيماءة ذات طابع جنسي تجاه طفل، أو إشراكه في محتوى أو حديث جنسي، أو استغلال موقع السلطة لهذا الغرض. لا يُعتد برضا الطفل في أي حال.
الإهمال	التقصير في تلبية احتياجات الطفل الأساسية أو ضمان سلامته أثناء وجوده في عهدة المركز، بما في ذلك ترك الطفل دون إشراف أو إغفال حاجته للرعاية.
الاستغلال	استخدام الطفل أو صورته أو قصته لتحقيق منفعة للمركز أو لأي فرد، بما يخالف مصلحته الفضلى أو يمسّ كرامته.
الإساءة الإلكترونية	التواصل غير المصرّح به مع طفل عبر أي وسيلة رقمية، أو تصويره أو تداول صوره أو بياناته خارج القنوات المعتمدة.
الشبهة	أي ملاحظة أو معلومة أو شعور بالقلق تجاه سلامة طفل، ولو لم يتوفر دليل. الشبهة تُبلَّغ ولا تُحقَّق ذاتياً.

ثالثاً المبادئ الحاكمة

المصلحة الفضلى للطفل	عند أي تعارض بين مصلحة الطفل ومصلحة المركز أو الموظف أو الممول، تُقدَّم مصلحة الطفل دون تردد.
عدم التمييز	الحماية مكفولة لكل طفل بالتساوي، مهما كان نوع إعاقته أو شدتها أو جنسه أو وضع أسرته الاجتماعي.
المشاركة والإصغاء	يُصغى للطفل بالوسيلة التي يستطيع التعبير بها — كلاماً أو إشارة أو رسماً أو بطاقات تواصل — ويُؤخذ قوله على محمل الجد.
عدم الإضرار	لا يُتخذ أي إجراء استجابةً لبلاغ إن كان سيعرّض الطفل لأذى أكبر.
السرية المنضبطة	معلومات الحالة تُتداول في أضيق نطاق ممكن، ولا تُكتم عن مسؤول حماية الطفل بحجة السرية.
التبليغ الإلزامي	التبليغ واجب على كل من يعلم أو يشتبه، وليس خياراً. الصمت مخالفة تستوجب المساءلة.
عدم الانتقام	يُحمى المبلّغ بحسن نية حماية تامة، ولو ثبت لاحقاً أن البلاغ في غير محله.

رابعاً مدوّنة السلوك

يوقّع كل عامل ومتطوع ومتدرب ومتعاقد على إقرار بالالتزام بهذه المدوّنة قبل مباشرة العمل. التوقيع شرط للالتحاق، والمخالفة تستوجب إجراءً تأديبياً يصل إلى إنهاء الخدمة والإحالة للجهات المختصة.

ما يجب الالتزام به

- معاملة كل طفل باحترام وصبر، ومخاطبته باسمه، وشرح ما سيحدث له قبل حدوثه ولو لم يبدُ أنه يفهم.
- البقاء في مكان مرئي ومسموع للآخرين عند التعامل الفردي مع أي طفل — الباب مفتوح أو النافذة مكشوفة.
- إبلاغ الزميل أو المشرف عند الاضطرار للانفراد بطفل لضرورة مهنية، مع تسجيل ذلك في سجل اليوم.

- استخدام التلامس الجسدي في حدود ما تقتضيه المهمة التأهيلية أو الرعائية فقط، بعد شرحه للطفل وبعلم بالغ آخر.
- التبليغ الفوري عن أي قلق أو شبهة أو ملاحظة، مهما بدت صغيرة.
- الإبلاغ عن أي سلوك مخالف يصدر عن زميل، بلا اعتبار لموقعه أو صلة القرابة أو الصداقة.
- الالتزام بحدود الدور المهني والتعامل مع أسرة الطفل عبر القنوات الرسمية للمركز.

ما يُحظر حظراً مطلقاً

- العقاب البدني بأي صورة، ولو خفيفة، ولو بموافقة ولي الأمر، ولو لغرض تعديل السلوك.
- الإهانة أو السخرية أو التحقير أو التخويف أو التهديد أو الصراخ في وجه الطفل.
- الانفراد بطفل في مكان مغلق أو غير مرئي دون ضرورة مهنية معلنة.
- أي فعل أو قول أو إيماءة ذات طابع جنسي، وأي مزاح من هذا النوع ولو بين البالغين بحضور أطفال.
- نقل طفل بمركبة خاصة أو اصطحابه خارج المركز دون تفويض خطي من الإدارة وولي الأمر.
- زيارة منزل الطفل بصفة شخصية، أو استضافته في منزل أحد العاملين.
- التواصل مع طفل عبر حساب شخصي أو رقم خاص، أو تبادل الصور والرسائل خارج قنوات المركز.
- تصوير أي طفل بهاتف شخصي، أو الاحتفاظ بصوره على جهاز شخصي.
- تقديم هدايا أو امتيازات لطفل بعينه دون علم الإدارة.
- مناقشة حالة طفل أو تشخيصه أمام أطفال آخرين أو أمام من لا علاقة له بالحالة.
- الحضور للعمل تحت تأثير أي مادة تؤثر على الوعي أو الحكم.

> **قاعدة الحسم عند الشك: إن ترددت في سلوك ما، فلا تفعله وأبلغ المشرف. التردد نفسه إشارة كافية.**

خامساً التوظيف الآمن

معظم حالات الإساءة داخل المؤسسات تُرتكب من أشخاص اجتازوا التوظيف دون فحص كافٍ. لذلك تُعامل الإجراءات التالية كشروط لا تُستثنى، ولو كان المرشح معروفاً أو مزكّى:

1. **إعلان الوظيفة**
   يتضمن الإعلان بنداً صريحاً بأن المركز يطبّق سياسة حماية الطفل وأن التعيين مشروط باجتيازها.

2. **المقابلة**
   تتضمن أسئلة مباشرة عن الحماية والحدود المهنية، ويُرصد رد فعل المرشح لا إجابته فقط.

3. **المراجع**
   التحقق من مرجعين مهنيين على الأقل، أحدهما من جهة عمل سابقة تعامل فيها مع أطفال، بالاتصال المباشر لا بقبول خطاب مكتوب.

4. **السجل**
   طلب شهادة عدم محكومية أو ما يقوم مقامها من الجهة المختصة.

5 **الإقرار**
توقيع مدوّنة السلوك والتعهد بالإبلاغ قبل مباشرة العمل — ملحق (1).

6 **التهيئة**
جلسة تعريفية بسياسة حماية الطفل خلال الأسبوع الأول، لا تُؤجَّل.

7 **فترة التجربة**
متابعة مركّزة خلال الثلاثة أشهر الأولى تشمل ملاحظة التعامل مع الأطفال.

8 **المتدربون والمتطوعون**
تسري عليهم البنود ذاتها دون استثناء، ولا يُتركون منفردين مع طفل في أي وقت.

سادساً الإجراءات التشغيلية الآمنة

1) الإشراف داخل الفصول

- لا يُترك أي طفل دون إشراف بالغ في أي وقت، بما في ذلك فترات الاستراحة والانتقال بين القاعات.
- تُبقى أبواب القاعات مفتوحة أو نوافذها مكشوفة أثناء الجلسات الفردية.
- يُسجَّل حضور كل طفل صباحاً ويُتحقق من انصرافه مساءً بتوقيع المستلم.

2) الرعاية الشخصية والنظافة

هذا أكثر المواقف حساسية في مراكز الإعاقة، وأكثرها عرضة لسوء الفهم وللإساءة معاً. لذلك:

- تُقدَّم المساعدة في الحمام أو تغيير الملابس من موظفة أو موظف من نفس جنس الطفل حيثما أمكن.
- يُبلَّغ زميل بالغ قبل الدخول، ويُسجَّل الوقت في سجل اليوم.
- يُشرح للطفل ما سيحدث قبل البدء، وتُصان خصوصيته بالستر والحد الأدنى من الكشف.
- تُقدَّم أكبر قدر ممكن من الاستقلالية للطفل، ولا تُقدَّم مساعدة يستطيع الاستغناء عنها.

3) التعامل الجسدي وتدخّلات العلاج الطبيعي

- كل تلامس جسدي في الجلسات التأهيلية يكون بغرض مهني معلن، ومشروحاً للطفل، وبعلم بالغ آخر في المكان.
- يُوقف التدخل فوراً إن أبدى الطفل انزعاجاً أو رفضاً بأي وسيلة تعبير.

4) إدارة السلوك

- يُمنع منعاً باتاً العقاب البدني والعزل والحرمان من الطعام أو الماء أو دخول الحمام أو التهديد.
- التقييد الجسدي مرفوض إلا في حالة خطر داهم على الطفل أو على غيره، وبأقل قوة وأقصر مدة ممكنة، ويُبلَّغ عنه كتابةً في اليوم نفسه ويُخطَر ولي الأمر.
- تُعتمد خطط تعديل السلوك الإيجابية المكتوبة والمعتمدة من الأخصائي المختص.

5) النقل والحافلة

النقل موقف عالي الخطورة لأنه يجمع بين مساحة مغلقة وإشراف محدود وغياب أعين الأهل والكادر:

- لا يُنقل أي طفل في مركبة يقودها شخص بمفرده — وجود مرافقة بالغة شرط لا يُستثنى منه.

- يُسلَّم الطفل ويُستلم بتوقيع، ولا يُسلَّم لغير المفوَّض خطياً من ولي الأمر.
- يُتحقق من خلو المركبة من أي طفل بعد كل رحلة قبل مغادرة السائق.
- تسري مدوّنة السلوك كاملة على السائق والمرافقة، ويوقّعان عليها كغيرهما.

6) الزوار والوفود والإعلاميون

- لا يدخل أي زائر إلى مساحات الأطفال دون مرافقة موظف من المركز.
- يوقّع كل زائر على تعهد مختصر بحماية الطفل عند الاستقبال — ملحق (2).
- لا يُسمح لزائر بالانفراد بطفل أو تصويره أو التحدث معه دون إذن الإدارة وحضور موظف.

7) الفترة المسائية والبرامج المنفَّذة بالشراكة

ينفَّذ داخل مقر المركز برنامج دامج بالشراكة مع مؤسسة شريكة وبتمويل خارجي، يضم أطفالاً من ذوي الإعاقة وأطفالاً من غيرهم في بيئة واحدة وفي فترة دوام مختلفة. هذا الوضع يضاعف مسؤولية الحماية لأنه يجمع كادرين مختلفين، وفترتين، وفئتين من الأطفال داخل مبنى واحد. وتُطبَّق الضوابط الآتية:

- تسري هذه السياسة كاملةً على كادر المؤسسة الشريكة، ويوقّع كل فرد منهم على مدوّنة السلوك — ملحق (1) — قبل مباشرة العمل داخل المقر، دون استثناء.
- يُعيَّن مسؤول حماية مناوب لكل فترة دوام، ويُعلَن اسمه ورقمه للأطفال والأهالي في تلك الفترة. لا تُترك فترة دوام بلا مسؤول حماية حاضر.
- يُوثَّق تسليم واستلام المقر بين الفترتين خطياً، ويشمل التسليم أي ملاحظة أو حادثة وقعت خلال الفترة السابقة.
- تُطبَّق حماية الأقران: التنمّر على الأطفال ذوي الإعاقة أو السخرية منهم أو عزلهم من أقرانهم يُعامَل باعتباره إساءة يجب التبليغ عنها، لا خلافاً بين أطفال. وهذا أكثر المخاطر شيوعاً في برامج الدمج وأقلها إبلاغاً.
- لا يُترك طفل من ذوي الإعاقة منفرداً مع مجموعة أقران دون إشراف بالغ، ولا سيما في الساحات وفترات الاستراحة والانتقال.
- يُراعى في الفترة المسائية تأمين الإضاءة ومحيط المبنى عند الانصراف، ويُسلَّم كل طفل لمرافقه بالتوقيع كما في الفترة الصباحية.
- تُشارَك بيانات الأطفال مع المؤسسة الشريكة أو الجهة الممولة بالحد الأدنى اللازم فقط، وبموافقة خطية من ولي الأمر، ودون تشخيصات مقرونة بالأسماء.
- يُبلَّغ الشريك والجهة الممولة بأي حادثة جسيمة خلال المدة المتفق عليها في اتفاقية الشراكة، ويُحتفظ بسجل للحوادث الجسيمة منفصل عن سجل الحالات العام.
- عند تعارض إجراءات الشريك مع هذه السياسة، يُطبَّق الإجراء الأشد حمايةً للطفل، ويُرفع الأمر للإدارة لتسويته مع الشريك كتابةً.

8) مواءمة المبنى والسلامة والإخلاء

- تُهيَّأ المرافق لتكون قابلة للوصول لذوي الإعاقة الحركية: المنحدرات، وعرض الأبواب، ودورة مياه مهيّأة، ومسارات حركة خالية من العوائق.
- يُوضع لكل طفل من ذوي الإعاقة الحركية أو الحسية ترتيب إخلاء مسمّى: من يرافقه، وبأي مسار، وإلى أي نقطة تجمّع.
- تُجرى تجربة إخلاء مرة كل فصل دراسي على الأقل، وتشمل الفترتين، وتُوثَّق نتائجها والدروس المستفادة منها.
- تُفحص سلامة المرافق دورياً، ويُبلَّغ فوراً عن أي عطل يشكّل خطراً على الأطفال ويُمنع استخدام المكان حتى إصلاحه.

سابعاً الصور والقصص والمحتوى الإعلامي

استخدام صور الأطفال في المواد الإعلامية والتقارير أمر مشروع ومطلوب، لكنه يخضع لضوابط صارمة لأن ما يُنشر على الإنترنت يبقى ويُفهرَس ويمكن تنزيله ولا يمكن استرجاعه.

الموافقة	موافقة خطية مسبقة من ولي الأمر على نموذج المركز — ملحق (3) — تحدد أين ستُستخدم الصورة وإلى متى، وتُجدَّد سنوياً.

موافقة الطفل	يُسأل الطفل نفسه بالوسيلة التي يفهمها، ويُحترم رفضه ولو وافق ولي الأمر.
السحب	لولي الأمر سحب موافقته في أي وقت دون إبداء سبب، ويُنفَّذ السحب خلال سبعة أيام على كل المنصات التي يمكن التحكم بها.
الأسماء	يُستخدم الاسم الأول فقط أو اسم مستعار. لا يُنشر الاسم الرباعي ولا اسم العائلة إطلاقاً.
الموقع	لا يُذكر عنوان سكن الطفل ولا اسم حيّه بدقة تسمح بتحديده.
التشخيص	لا يُربط تشخيص الطفل باسمه أو صورته في أي منشور عام.
الكرامة	تُظهر الصورة الطفل في وضع كريم ونشط. يُمنع تصوير لحظات البكاء أو العجز أو الرعاية الشخصية، وتُرفض صياغة الشفقة.
الملابس	يُصوَّر الطفل بملابس كاملة ولائقة في جميع الأحوال.
الأجهزة	التصوير بأجهزة المركز فقط، والصور تُنقل إلى الأرشيف المركزي وتُحذف من الجهاز فور النقل.
الأرشيف	أرشيف الصور محمي بكلمة مرور، والوصول إليه محصور بمسؤول الإعلام والإدارة.
التقارير للممولين	المواد التي تتضمن وجوه أطفال تُرسل عبر روابط خاصة غير مدرجة، لا عبر نشر عام.

عند غياب الموافقة الخطية: يُصوَّر الطفل من الخلف أو تُطمس ملامحه، أو لا يُصوَّر إطلاقاً. لا يوجد استثناء لهذه القاعدة مهما كانت أهمية المناسبة أو الجهة الزائرة.

ثامناً التبليغ والاستجابة

متى تُبلِّغ؟

تُبلِّغ عند: مشاهدتك سلوكاً مخالفاً، أو إخبار طفل لك بشيء، أو ملاحظتك تغيّراً غير مفسَّر في سلوك طفل أو جسده، أو بلوغك معلومة من طرف ثالث، أو مجرد شعورك بالقلق دون دليل. الشك وحده سبب كافٍ للتبليغ.

إن أخبرك طفل بشيء

- أصغِ بهدوء ولا تُظهر صدمة أو استنكاراً.
- صدّقه وطمئنه أنه فعل الصواب بإخبارك.
- لا تسأله أسئلة استجوابية ولا موحية ولا تطلب تفاصيل. اسمع ما يقوله فقط.
- لا تعده بالكتمان إطلاقاً. قل له إنك ستخبر شخصاً يستطيع مساعدته.
- دوّن ما قاله بكلماته هو فور انتهاء الحديث، لا بصياغتك، مع التاريخ والوقت.
- بلّغ مسؤول حماية الطفل في اليوم نفسه، ولا تناقش الأمر مع أي زميل آخر.

المدد الزمنية الملزمة

خطر داهم على حياة طفل أو سلامته	**فوراً** إبعاد مصدر الخطر وتأمين الطفل، وإخطار الإدارة والجهات المختصة والإسعاف عند الحاجة.
إساءة مشتبه بها من عامل أو متطوع	**خلال 24 ساعة** تبليغ مسؤول حماية الطفل خطياً، وإيقاف المشتبه به احترازياً عن التعامل مع الأطفال دون مساس بحقوقه.
إساءة مشتبه بها داخل أسرة الطفل	**خلال 24 ساعة** تبليغ مسؤول حماية الطفل، وتقييم الوضع مع الأخصائي الاجتماعي والنفسي قبل أي تواصل مع الأسرة.
قلق عام أو ملاحظة غير مؤكدة	**خلال 48 ساعة** تسجيل الملاحظة في سجل الحالات ومتابعتها.
مخالفة لمدوّنة السلوك دون إساءة	**خلال 48 ساعة** تبليغ المشرف المباشر واتخاذ الإجراء التصحيحي.

لا يقوم أي موظف بالتحقيق بنفسه، ولا بمواجهة المشتبه به، ولا بإبلاغ أسرة الطفل من تلقاء نفسه. هذه القرارات لمسؤول حماية الطفل والإدارة حصراً — فالتحقيق غير المؤهل يُتلف الأدلة ويعرّض الطفل لخطر أكبر.

مسار الاستجابة

1. **الاستلام والتوثيق**
   يستلم مسؤول حماية الطفل البلاغ ويسجّله في سجل الحالات السري خلال 24 ساعة.

2. **التأمين الفوري**
   تُتخذ إجراءات فورية لضمان سلامة الطفل قبل أي خطوة أخرى.

3. **التقييم**
   تشكّل الإدارة فريقاً من مسؤول حماية الطفل والأخصائي النفسي والاجتماعي لتقييم البلاغ خلال ثلاثة أيام عمل.

4. **التحويل**
   تُحال الحالات التي ترقى لجريمة أو تحتاج تدخلاً متخصصاً إلى الجهات المختصة، مع مراعاة مصلحة الطفل الفضلى.

5. **الدعم**
   يُقدَّم للطفل دعم نفسي واجتماعي ويستمر بعد إغلاق الحالة.

6. **الإجراء**
   يُتخذ الإجراء التأديبي المناسب بحق المخالف حتى إنهاء الخدمة والملاحقة القانونية.

7. **الإغلاق والتعلّم**
   تُغلق الحالة بقرار موثّق، وتُراجَع الثغرة التي سمحت بوقوعها وتُعالَج في الإجراءات.

تاسعاً مسؤول حماية الطفل

يعيّن مجلس الإدارة مسؤولاً لحماية الطفل ونائباً له، ويُعلَن اسماهما وصورتاهما ورقما التواصل بهما في مكان بارز داخل المركز وعلى موقعه الإلكتروني.

مسؤول حماية الطفل	أ. زينة الوحيدي — محامية، معيَّنة بقرار مجلس الإدارة بتاريخ 02/02/2026	الجوال: 0567225019
المهام	استلام البلاغات وتوثيقها، وتقدير درجة الخطورة، وتنسيق الاستجابة والتحويل، ومتابعة الحالات حتى الإغلاق، والإشراف على التدريب السنوي، ورفع تقرير دوري للإدارة.
الصلاحيات	الوصول المباشر للإدارة التنفيذية دون وسيط، وطلب إيقاف أي نشاط أو شخص احترازياً، والاطلاع على أي ملف يخص الحالة.
الاستقلالية	لا يجوز أن يكون مسؤول حماية الطفل طرفاً في حالة يتولاها. عند تعارض المصالح تنتقل المسؤولية للنائب مباشرة.

لمّا كان منصبا رئيس مجلس الإدارة والمدير التنفيذي يجتمعان في شخص واحد، فإن أي بلاغ أو شكوى تخصه تُرفع مباشرةً إلى نائب رئيس مجلس الإدارة، ولا تمر عبر التسلسل الإداري المعتاد. وإذا كان البلاغ يخص مسؤول حماية الطفل نفسه، يُرفع إلى نائبه ثم إلى نائب رئيس المجلس. ويحتفظ مسؤول الحماية في جميع الأحوال بحق الإحالة المباشرة إلى الجهات المختصة.

عاشراً شكاوى الأطفال والأهالي

- يُتاح صندوق شكاوى مغلق في مكان يسهل الوصول إليه، ويُفتح أسبوعياً بحضور شخصين.
- تُتاح وسائل تعبير بديلة تناسب أطفالنا: بطاقات مصوّرة، وجوه تعبيرية، رسم، إشارة لموظف موثوق.
- يُشرح للأطفال بلغة بسيطة ومتكررة: ما السلوك غير المقبول من أي بالغ، وأن من حقهم قول «لا»، وإلى من يذهبون.
- يُعلَم أولياء الأمور بهذه السياسة عند تسجيل الطفل، وتُسلَّم لهم نسخة مختصرة منها.
- تُستقبل شكاوى الأهالي خطياً أو شفهياً أو عبر صندوق الشكاوى أو البريد الرسمي، ويُرد عليها خلال سبعة أيام عمل.
- تنظر في الشكاوى لجنة الشكاوى المشكَّلة بقرار مجلس الإدارة: أمين سر المجلس، ومسؤول الحماية، ونائب رئيس المجلس. وينسحب أي عضو تكون الشكوى موجّهة ضده ويحل محله عضو آخر من المجلس.
- يُتاح تقديم الشكوى دون ذكر اسم، ويُحظر أي إجراء انتقامي بحق مقدّمها.
- تسري الآلية ذاتها على أطفال وأهالي البرامج المنفَّذة بالشراكة داخل المقر.

حادي عشر التدريب والنشر والمراجعة

التهيئة	جلسة تعريفية إلزامية لكل ملتحق جديد خلال أسبوعه الأول، قبل التعامل المنفرد مع الأطفال.
التدريب السنوي	تدريب لكل العاملين مرة سنوياً على الأقل، يشمل السائق والمرافقة وعمال الخدمات.
المتدربون	جلسة مختصرة إلزامية في اليوم الأول من التدريب.
النشر	تُعلَّق نسخة مختصرة في مكان بارز، وتُنشر النسخة الكاملة على الموقع الإلكتروني.

الأطفال	جلسات توعية مبسّطة ومتكررة بما يناسب قدرات كل فصل، وتشمل أطفال البرامج المنفَّذة بالشراكة.
الشركاء	جلسة تعريفية لكادر أي مؤسسة شريكة قبل بدء عملها داخل المقر، وتوقيع مدوّنة السلوك.
المراجعة	تُراجَع السياسة سنوياً، أو فور وقوع حادثة جوهرية، أو عند تغيّر في القوانين أو متطلبات الشركاء والجهات الممولة.
التقرير	يرفع مسؤول حماية الطفل تقريراً سنوياً لمجلس الإدارة يتضمن عدد البلاغات وأنواعها والإجراءات ودروسها، دون بيانات تعريفية.

الملاحق

ملحق (1) إقرار والتزام بمدوّنة السلوك

أنا الموقّع أدناه: .....، بصفتي: .....، أقرّ بما يلي:

- أنني اطّلعت على سياسة حماية الطفل الخاصة بمركز فلسطين للتربية الخاصة وفهمت مضمونها كاملاً.
- أنني ألتزم بمدوّنة السلوك الواردة فيها في كل تعاملاتي مع أطفال المركز داخل المركز وخارجه.
- أنني ألتزم بالتبليغ الفوري عن أي شبهة أو مخالفة أطّلع عليها، وأدرك أن الصمت مخالفة بذاتها.
- أنني لم يسبق أن صدر بحقي حكم أو إجراء تأديبي يتعلق بإيذاء طفل أو استغلاله.
- أنني أدرك أن مخالفة هذه السياسة تستوجب إجراءً تأديبياً قد يصل إلى إنهاء الخدمة والإحالة للجهات المختصة.

الاسم: ..... التوقيع: ..... التاريخ: ..... / ..... / .....

ملحق (2) تعهد الزوار

أتعهد أنا الزائر بعدم الانفراد بأي طفل، وعدم تصوير أي طفل أو التواصل معه دون إذن الإدارة وبحضور موظف، وبالالتزام بتعليمات المرافق طوال الزيارة، وبعدم تداول أي معلومة عن أي طفل خارج المركز.

الاسم: ..... الجهة: ..... التوقيع: ..... التاريخ: ..... / ..... / .....

ملحق (3) نموذج موافقة ولي الأمر على التصوير والنشر

أنا ولي أمر الطفل/ة: .....، أوافق على تصوير ابني/ابنتي ونشر صوره/ـا وفق ما هو محدد أدناه:

الاستخدام	أوافق	لا أوافق	ملاحظات
صفحات التواصل الاجتماعي للمركز	☐	☐	
الموقع الإلكتروني والبروشورات	☐	☐	
التقارير المرسلة للجهات الممولة	☐	☐	
وسائل الإعلام والتغطيات الصحفية	☐	☐	
الأرشيف الداخلي للمركز فقط	☐	☐	

أُقر بأنني أُعلمت بحقي في سحب هذه الموافقة في أي وقت دون إبداء سبب، وأن الموافقة سارية لمدة سنة واحدة قابلة للتجديد، وأن اسم طفلي الكامل وعنوان سكننا وتشخيصه لن تُنشر في أي حال.

اسم ولي الأمر: ..... صلة القرابة: ..... التوقيع: ..... التاريخ: ..... / ..... / .....

ملحق (٤) نموذج تبليغ عن حالة

اسم المبلِّغ وصفته	.....
تاريخ ووقت التبليغ	.....
اسم الطفل والفصل	.....
تاريخ ووقت الواقعة أو الملاحظة	.....
مكان الواقعة	.....
ما شوهد أو سُمع — بالوقائع لا بالتفسير	.....
كلمات الطفل حرفياً إن وُجدت	.....
هل يوجد شهود؟ من؟	.....
الإجراء الفوري الذي اتُّخذ	.....
هل يوجد خطر داهم؟	نعم / لا
تسلّمه مسؤول حماية الطفل بتاريخ	.....
رقم الحالة	.....

يُسلَّم هذا النموذج مغلقاً إلى مسؤول حماية الطفل مباشرة، ولا يُصوَّر ولا يُتداول ولا يُحفظ نسخة منه لدى المبلِّغ.