



# محلق (٣) إجراءات وآلية البلاغات



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



## لجنة الحماية من الأذى

### الإشراف العام

أ/ هناء فهد صالح الجيماز - رئيس لجنة الحماية من الأذى

### المؤلفون

أ/ شيخة محمد جاسم السليطي - نائب لجنة الحماية من الأذى

أ/ عمر إبراهيم محمد الحبيشي - عضو لجنة الحماية من الأذى

أ/ اسامه علي محمد علي - عضو لجنة الحماية من الأذى

أ/ هند فؤاد الناصر - عضو لجنة الحماية من الأذى

### المراجعة

أ/ علي سالم العازمي - عضو مجلس إدارة جمعية الكشافة الكويتية

أ/ نواف عبدالله العسوس - مساعد الأمين العام في جمعية الكشافة الكويتية

أ/ جمال ورداني منصور - سكرتير جمعية الكشافة الكويتية



الشيخ مشعل الأحمد الجابر الصباح

أمير دولة الكويت

H.H. Sheikh Meshal Al-Ahmad Al-Jaber Al-Sabah  
Amir Of The State Of Kuwait



# إجراءات آلية البلاغات



سمو الشيخ صباح خالد الحمد الصباح  
ولي عهد دولة الكويت

H. H. Sheikh Sabah Khaled Al-Hamad Al-Sabah  
Crown Prince Of The State Of Kuwait



# الفهرس



| الصفحة | الموضوع                               | م |
|--------|---------------------------------------|---|
| ١      | اعتماد ملحق إجراءات آلية البلاغات     | ١ |
| ٢      | المقدمة                               | ٢ |
| ٣ - ٤  | المرحلة الأولى : استقبال البلاغات     | ٣ |
| ٥ - ٧  | المرحلة الثانية : التتحقق من البلاغات | ٤ |
| ٨ - ١١ | المرحلة الثالثة : التوثيق والحفظ      | ٥ |
| ٦      | المرحلة الرابعة : السرية والحماية     | ٦ |
| ٧      | إعلان السرية وعدم الإفصاح             | ٧ |
| ٨      | المصادر                               | ٨ |



Kuwait Boy Scouts Association

Founded 1955



جمعية الكشافة الكويتية

تأسست ١٩٥٥

التاريخ : 22 ديسمبر 2025  
المراجع : ج. كذلك / ع 342/305/2025

## قرار إداري رقم 29 لسنة 2025

قرر مجلس إدارة جمعية الكشافة الكويتية في اجتماعه السادس عشر بتاريخ 22 / 12 / 2025 اعتماد الملحق رقم ( 3 ) اجراءات وآلية البلاغات الخاص بالسياسة الوطنية للحماية من الأذى ليتم العمل بالقرار اعتباراً من تاريخه.

متمنين من الجميع التعاون المثمر والبناء من أجل خدمة الحركة الكشفية الكويتية وتطويرها على مختلف المستويات المحلية والخليجية والعربية والعالمية.

مع تمنيات مجلس إدارة جمعية الكشافة الكويتية ببيئة كشفية آمنة للجميع.

وتفضلوا بقبول وافر التحية والاحترام ،،،

الأمين العام

ابراهيم خليل العيد  
أمين عام  
جمعية الكشافة الكويتية





## المقدمة

يهدف هذا الملحق إلى وضع إطار واضح وموحد للتعامل مع البلاغات المتعلقة بالأذى أو الانتهاكات داخل المؤسسة، بما يضمن حماية الضحايا والمبلغين، والحفاظ على السرية، والالتزام بالقوانين والسياسات الوطنية والدولية.

يعتمد هذا الملحق على أفضل الممارسات العالمية في حماية الطفل والسلامة النفسية، ويستند إلى المصادر الموثوقة مثل المنظمة العالمية للحركة الكشفية، ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة (UNICEF)، ومنظمة الصحة العالمية (WHO)، إضافة إلى القوانين الوطنية ذات الصلة، بما في ذلك قانون حماية الطفل في الكويت.

يتضمن الملحق آلية شاملة تبدأ من استقبال البلاغات، مروراً بمرحلة التحقق والتقييم، ثم اتخاذ الإجراءات المناسبة، وصولاً إلى التوثيق والحفظ وفق أعلى معايير السرية والأمان. ويهدف هذا النظام إلى ضمان سرعة الاستجابة، حماية الضحايا، مساعدة المخالفين، وتوفير بيئة آمنة لجميع الأفراد داخل المؤسسة.

تمام، دعينا نغوص أكثر في كل مرحلة من مراحل آلية إدارة البلاغات بشكل مفصل جداً، بحيث يكون جاهز كملحق رسمي للسياسة الوطنية، مع التركيز على السرية، الحماية، والاحترافية. سأقسمها إلى مراحل، مع تفصيل كل خطوة وإجراءاتها، بالإضافة إلى مسؤوليات كل جهة، والأدوات المستخدمة، وكيفية التوثيق.

## الهدف

توفير إطار واضح واحترافي لاستقبال، والتحقق، والتعامل مع البلاغات عن الأذى أو الانتهاكات، مع حماية الضحايا والمبلغين، وضمان الالتزام بالقوانين والسياسات الوطنية والدولية.



# المرحلة الأولى

## استقبال البلاغات



### المقدمة

مرحلة استقبال البلاغات الأساس الذي تبني عليه عملية إدارة البلاغات بكمليها، إذ تمثل نقطة الانطلاق لضمان استجابة سريعة وفعالة. وتركز هذه المرحلة على توفير بيئة آمنة ومهنية تمكن الأفراد من تقديم بلاغاتهم بسرية تامة، عبر قنوات متعددة وسهلة الوصول، بما يعزز الثقة، ويشجع على الإبلاغ، ويسهم في التعامل المبكر مع الحالات والحد من المخاطر المحتملة.

### أولاً : قنوات الاستقبال :





# المرحلة الأولى

## استقبال البلاغات

### ثانياً : إجراءات الاستقبال

#### بروتوكول تسجيل البلاغات



### ثالثاً : المسؤولية

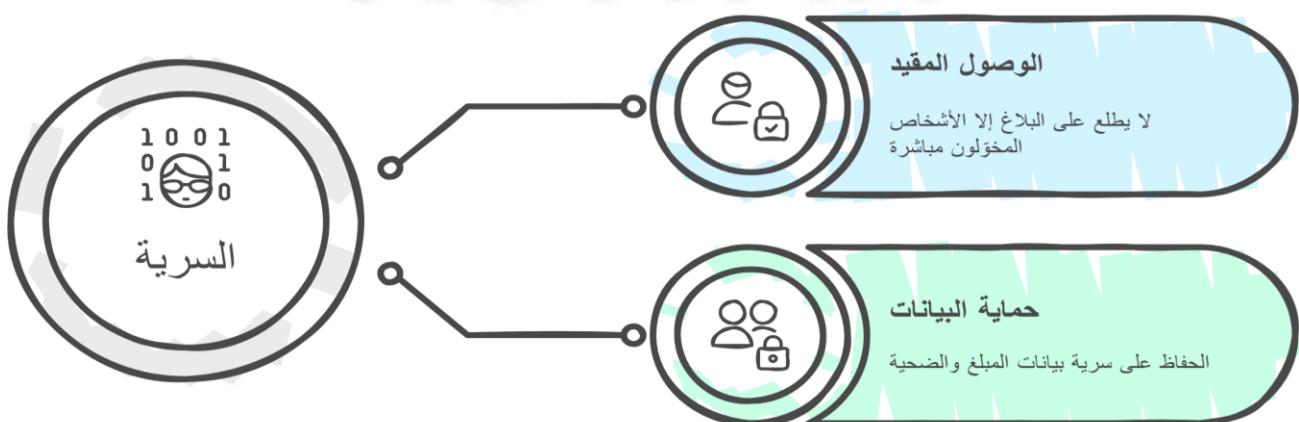
#### من يجب أن يستقبل البلاغات؟

**اللجنة المخولة**  
يضمن الاستقبال الجماعي معالجة شاملة  
وتوزيع المسؤولية.

**موظفو التسجيل**  
يوفرون الاستقبال الفردي كفاءة شخصية  
ومعالجة مباشرة.

### رابعاً : السرية

#### كشف أبعاد السرية في تسجيل البلاغات



# المرحلة الثانية

## التحقق من البلاغات



**المقدمة :**

التحقق من البلاغات خطوة أساسية للتأكد من صحة المعلومات وتقدير مستوى الخطر، بما يضمن اتخاذ الإجراءات المناسبة في الوقت المناسب. ويسمم التحقق المهني في حماية الأطراف المعنية، وتحقيق العدالة، واتخاذ قرارات مسؤولة قائمة على معايير واضحة وسرية تامة.

### أولاً : جمع المعلومات

- مراجعة جميع الأدلة المرفقة (صور، رسائل، فيديوهات).
- جمع بيانات حول الحادثة: الزمان، المكان، الأطراف المعنية، والشهود المحتملين.

### ثانياً : مقابلة الأطراف

## إجراءات المقابلة

### مقابلة الضحية

مقابلة الضحية بطريقة داعمة وآمنة، دون إجبار على الإفصاح الكامل إذا لم يكن مستعداً



### مقابلة المشتبه فيه

مقابلة المشتبه فيه فقط إذا كانت ظروف السلامة مضمونة



### مقابلة الشهود

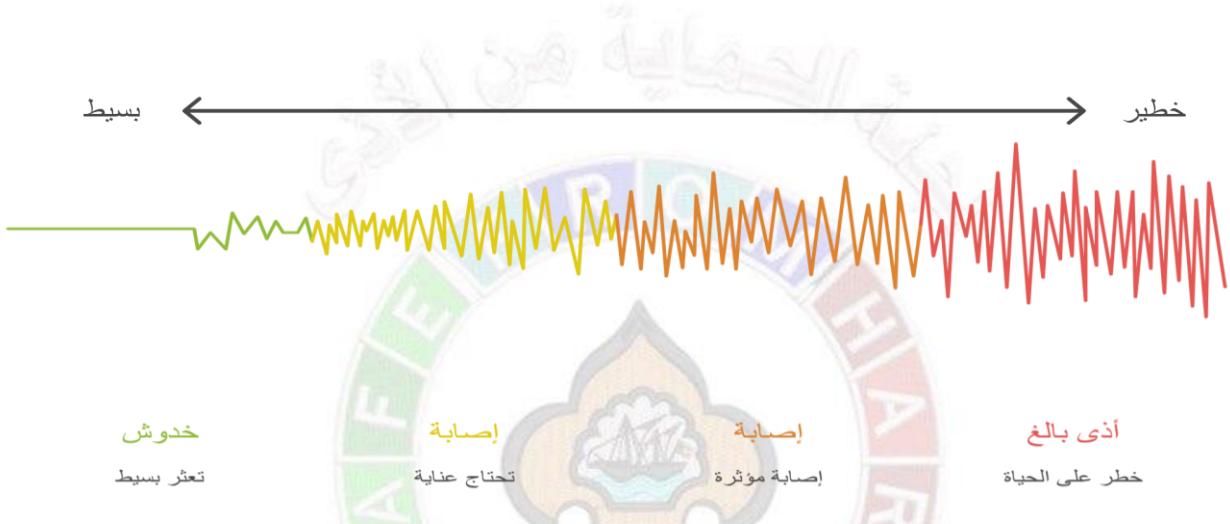
مقابلة الشهود للحصول على صورة دقيقة عن الحدث





## ثالثاً : تقييم مستوى الخطر

فهم مستويات الخطر من بسيط إلى خطير



## رابعاً: اتخاذ التدابير الفورية

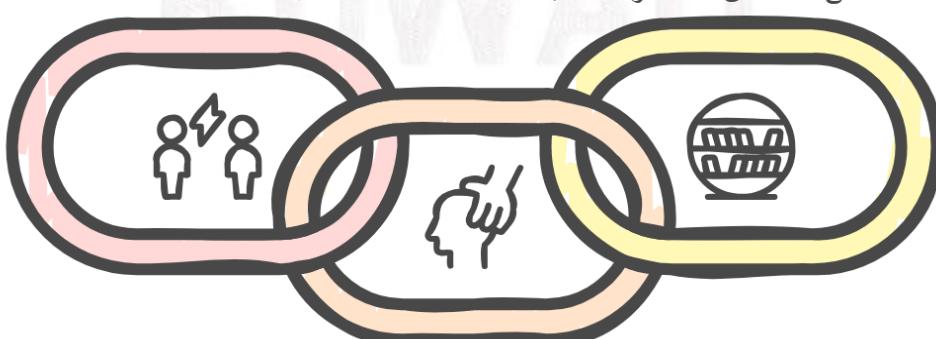
### إجراءات الاستجابة الأولية

#### فصل المتهم

فصل المتهم مؤقتاً لضمان سلامة الضحية

#### حماية الأدلة

الحفاظ على الأدلة من التلف أو التلاعب



#### الدعم النفسي

تقديم الدعم النفسي الفوري للضحية

# المرحلة الثانية

## التحقق من البلاغات



المقدمة

مرحلة اتخاذ الإجراءات العملية التي تترجم نتائج التحقق إلى قرارات وتدابير فعالة تهدف إلى الحد من الأذى وضمان السلامة. وفي هذه المرحلة، يتم تحديد الإجراء المناسب بناءً على درجة الخطورة وطبيعة البلاغ، مع الالتزام التام بالقوانين واللوائح والسياسات المعتمدة. كما تراعي الإجراءات مصلحة الأطراف المعنية، وتتضمن السرية والعدالة، واتخاذ التدخل اللازم في الوقت المناسب، سواء كان إجراءً قانونياً، تنظيمياً، أو إحالة للجهات المختصة وتكون إجراءات التعامل كالتالي :

ما هو الإجراء المناسب للتعامل مع المخالفات في مكان العمل؟





# المرحلة الثالثة

## التوثيق والحفظ



### المقدمة

مرحلة التوثيق والحفظ الركيزة الأساسية لضمان الشفافية والمساءلة واستمرارية المتابعة في إدارة البلاغات. وتهدف هذه المرحلة إلى تسجيل جميع البلاغات والإجراءات المتخذة بشكل منظم ودقيق، بما يتيح الرجوع إليها عند الحاجة، ودعم اتخاذ القرار، وتحسين الأداء المؤسسي، مع الالتزام التام بحماية سرية المعلومات وعدم إتاحتها إلا للجهات المخولة وفق القوانين والسياسات المعتمدة.

### خطوات التوثيق

#### إجراءات حفظ البلاغات



حفظ البلاغات

حفظ جميع البلاغات والوثائق المرتبطة بها في ملفات سرية



تسجيل الإجراءات

تسجيل جميع الإجراءات: الاستقبال، التحقيق، الإجراءات المتخذة، النتائج



حفظ الملفات

حفظ الملفات وفق معايير الحماية الوطنية والدولية



إعداد التقارير

إعداد تقارير دورية للجنة أو الجهة الرقابية دون كشف هوية الضحايا أو المبلغين

# المرحلة الثالثة التوثيق والحفظ



أولاً : آليات وإجراءات الإبلاغ والشكاوى في جمعية الكشافة الكويتية

Kuwait Boy Scouts Association

Founded 1955



جمعية الكشافة الكويتية

تأسست ١٩٥٥

## آليات وإجراءات الإبلاغ والشكاوى المتعلقة بالحماية من الأذى

1 - تقديم شكوى للجنة الحماية من الأذى عن طريق :

- الايميل [sfh.kw.scout@gmail.com](mailto:sfh.kw.scout@gmail.com)

- الهاتف : 97158582

- صندوق الشكاوى

- رابط الشكوى على موقع الجمعية

1 - يتم استلام الشكوى من قبل لجنة الحماية من الأذى و يتم العمل فيها

في غضون ثلاثة أيام والتحقيق فيها بسرية تامة مع صاحب الحالة

والمتهم.

2 - إعلام أصحاب الشكوى بالتطورات على فترات منتظمة.

3 - إحاطة مجلس الإدارة بما تم من إجراءات دون الافصاح عن الحالات.

- تم النشر على موقع الجمعية على الانترنت وسيلة التواصل مع اللجنة

والأرقام والایمیل والرابط.

الأمين العام



إبراهيم خليل العيد  
أمين عام  
جمعية الكشافة الكويتية



ص.ب: ١٧٤١ حولي - الرمز البريدي: ٣٢٨ - الكويت

P.O.Box : 1741 - Hawally - Code 32018 Kuwait

Tel: (+965) 22656231 / 2 - 22668015 / 6

Fax : (+965) 22658604

# المرحلة الثالثة التوثيق والحفظ



ثانياً : نموذج الإبلاغ الورقي

مرفق (4)

## نموذج الإبلاغ عن أي إساءة أو إيذاء أو تهديد

مقدم من الكشاف/ المرشدة/ القائد/ القائدة/ .....(حرية ذكر الاسم).

المنطقة/ المحافظة/ ..... / ..... رقم ..... تاريخ الميلاد:

الهاتف: .....

اسم النشاط: .....

مكان حدوث الإساءة/الإيذاء: .....

تاريخ وتوقيت حدوث حالة الإساءة/ الإيذاء:

الوقت: ..... / ..... / ..... اليوم: ..... / ..... / ..... مساء / ليلاً.

وصف حالة الإساءة/ الإيذاء بالتفصيل:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

اسم مقدم البلاغ: ..... التوقيع: .....

تحريراً في: ..... / ..... ، التوقيت: ..... / ..... / ..... (صباحاً / ظهراً / عصراً / مساء / ليلاً).

اسم ..... مسلم ..... البلاغ: ..... التوقيع: .....

التاريخ: ..... / ..... ، التوقيت: ..... / ..... / ..... (صباحاً / ظهراً / عصراً / مساء / ليلاً).

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

اسم ..... مسلم ..... البلاغ: ..... التوقيع: ..... / ..... ، التوقيت: ..... / ..... / ..... (صباحاً / ظهراً / عصراً / مساء / ليلاً).  
(نسخة تسلم لمقدم البلاغ)

# المرحلة الثالثة التوثيق والحفظ



ثالثاً : نموذج الإبلاغ الإلكتروني



جمعية الكشافة الكويتية  
لجنة الحماية من الأذى

## نموذج الإبلاغ عن الإساءة

<https://forms.gle/qAqSD4Xt8xKvD3M89>

الأمين العام

إبراهيم خليل العيد



إبراهيم خليل العيد  
أمين عام  
جمعية الكشافة الكويتية



# المرحلة الرابعة السرية وحماية البيانات



## المقدمة

مرحلة السرية وحماية البيانات من أهم مراحل إدارة البلاغات، لما لها من دور أساسي في حماية حقوق الضحايا والمبلغين وبناء الثقة في منظومة الإبلاغ. وترتكز هذه المرحلة على ضمان عدم تسريب أي معلومات شخصية، وتطبيق أعلى معايير الحماية الرقمية والورقية، مع الالتزام التام بالقوانين والسياسات الوطنية المعتمدة، بما في ذلك قانون حماية الطفل في دولة الكويت ولوائح الجهات الرسمية ذات الصلة، بما يضمن الاستخدام الآمن والمسؤول للمعلومات.

### مبادئ السرية وصون المعلومات الشخصية

#### تعزيز أمان البيانات

1 قانون حماية الطفل في الكويت ولوائح الجهات الرسمية

الالتزام بالسياسات الوطنية

2 استخدام تقنيات متطرفة لحماية البيانات الرقمية

أنظمة الحماية الرقمية

حماية البيانات الشخصية



3 تطبيق إجراءات أمنية صارمة لحماية الوثائق الورقية

أنظمة الحماية الورقية

# اعلان السرية و عدم الإفصاح



**حفظاً على سرية البيانات والمعلومات تم التوقيع على اعلان السرية من قبل أعضاء لجنة الحماية من الأذى**

عادة ما تحتوي مسائل الحماية من الأذى على معلومات حساسة وسرية للغاية وبيانات شخصية للأفراد. لذا، فإن معالجة مسائل الحماية من الأذى، تقع على عاتق جميع المشاركين في العملية مسؤولية احترام وحماية الاتصالات وهوية كل من المتهم والضحايا من أجل الحفاظ على نزاهة آلية الإبلاغ في عملية حماية من الأذى. وبالتالي، تكون هناك حالات يتم فيها الإفصاح عن المعلومات السرية للمشتركين ومتطوعي المنظمة أثناء الحركة الكشفية المعتمدين للحصول على آراء موسعة وخبرات في هذا النحو. يجب على جميع الأعضاء والمتطوعين المعتمدين قراءة وفهم هذا الإعلان وإدراك أهمية عدم الإفصاح وهذا قبل منحهم حق الوصول إلى أي معلومات سرية حساسة من الأذى.

تماشياً مع أحكام السرية المنصوص عليها في مدونة قواعد السلوك للمنظمة الكشفية العالمية، تعتبر جميع المعلومات (بما في ذلك البيانات الشخصية الحساسة) التي يتم الحصول عليها خلال التحقيق سرية ويجب عدم الإفصاح عنها إلى أي طرف ثالث إلا في حالة محدودة امتنالاً للوائح المعمول بها في الدولة أو لأي أوامر وتشريعات قضائية للتراضي، أو طلب إفصاح للسلطات المختصة. لا يسمح بالكشف عن أي من هذه المعلومات إلا إذا تم الحصول على إذن مسبق من جمعية الكشافة الكويتية.

يرجى توجيه الاستفسارات المتعلقة بالسرية أو خصوصية البيانات إلى:

• [Sfh.kw.scout@gmail.com](mailto:Sfh.kw.scout@gmail.com)

بعد قراءة وفهم البيانات المذكورة أعلاه ، أوفق على الالتزام بما ورد أعلاه لضمان حماية المعلومات السرية والبيانات الشخصية إلى أقصى حد ممكن. ، ما لم يتم السماح لي بالإفصاح عن المعلومات

**ملاحظة :** في حال أي إفصاح أو تداول لمعلومات دون تصريح رسمي أو خلافاً لما ورد في هذا الإقرار، سيتم اتخاذ الإجراءات النظامية والإدارية اللازمة وفق اللوائح المعتمدة .

يستمر هذا الإعلان حتى انتهاء فترة ولايتي كمستشار أو عضو لجنة أو متطوع معتمد.

الاسم (طباعة أو كتابة):

التوقيع:

التاريخ:

يُمثل ملحق إدارة البلاغات إطاراً تنظيمياً متكاملاً يهدف إلى ضمان التعامل مع البلاغات بكفاءة ومهنية، بدءاً من الاستقبال والتحقق، وصولاً إلى اتخاذ الإجراءات والتوثيق وحماية البيانات. ويسهم هذا الملحق في تعزيز ثقافة الإبلاغ الآمن، وحماية الحقوق، والحد من المخاطر، مع الالتزام بالقوانين والسياسات المعتمدة، بما يرسخ الثقة ويضمن بيئة آمنة وعادلة لجميع الأطراف.



# المصادر

١. المنظمة العالمية للحركة الكشفية (2017) سياسات وإرشادات الحماية من الأذى
٢. منظمة الأمم المتحدة لطفولة اليونيسف (اليونيسف) (٢٠٢٠) سياسات وإجراءات حماية الطفل
٣. منظمة الصحة العالمية (٢٠١٩). إرشادات حماية الطفل والسلامة
٤. قانون حماية الطفل في الكويت (رقم ١٦ لسنة ٢٠١٥).
٥. وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل - الكويت، السياسات الوطنية لحماية الطفل والأذى.