

مركز اليوسف للإرشاد النفسي والدعم النفسي

مجموعة السياسات المؤسسية

إطار السياسات المهنية والإدارية وحماية المستفيدين

دير البلح - غزة - فلسطين

مرخص من وزارة الصحة الفلسطينية - ترخيص رقم (131/12/غزة)

البريد الإلكتروني: info@al-yousuf.org

الموقع الإلكتروني: www.al-yousuf.org

فهرس السياسات

- مقدمة عامة ومنهجية تطبيق السياسات

1. سياسة الشروط والأحكام

2. سياسة إخلاء المسؤولية

3. سياسة التسجيل في الدورات والبرامج

4. سياسة التبرعات واستردادها

5. سياسة الأخلاقيات المهنية

6. سياسة حماية الطفل والفئات الهشة

7. سياسة الشكاوى والاقتراحات

8. سياسة الملكية الفكرية

9. سياسة الخصوصية وحماية البيانات

مقدمة عامة ومنهجية تطبيق السياسات

تُعد هذه الوثيقة إطاراً مؤسسياً متكاملًا لتنظيم عمل مركز اليوسف للإرشاد النفسي والدعم النفسي، وتحديد المبادئ والإجراءات التي تحكم علاقته بالمستفيدين والعاملين والمتعاونين والشركاء والمتبرعين والمتدربين والزوار. وتهدف السياسات إلى تعزيز المهنية والشفافية وحماية الحقوق والخصوصية وجودة الخدمة.

تُقرأ هذه السياسات بصورة متكاملة، ولا يُفهم أي بند منها بمعزل عن طبيعة الخدمة المقدمة أو الاتفاقيات الخاصة بالمشروعات أو متطلبات الجهات الشريكة أو القوانين والأنظمة السارية.

أهداف منظومة السياسات

- توفير إطار واضح للممارسة المهنية والإدارية داخل المركز.
- حماية كرامة المستفيدين وحقوقهم وخصوصيتهم.
- تعزيز بيئة آمنة للأطفال والفئات الأكثر عرضة للمخاطر.
- تنظيم العلاقة مع المتدربين والمتبرعين والشركاء ومتلقي الخدمات.
- تقليل المخاطر المهنية والإدارية والتشغيلية.
- توفير آليات واضحة للشكاوى والملاحظات والمساءلة.
- حماية المواد والمحتوى والبيانات التي ينتجها أو يحتفظ بها المركز.
- دعم الاتساق في تقديم الخدمات واتخاذ القرارات المؤسسية.

نطاق التطبيق

تنطبق هذه المنظومة، بحسب طبيعة كل سياسة، على رئيس المركز والعاملين والمتعاونين والمختصين والمدرسين والمتطوعين والمتدربين والمستفيدين والشركاء ومقدمي الخدمات، وعلى الأنشطة التي ينفذها المركز حضورياً أو عن بُعد أو من خلال شركاء.

المبادئ العامة

- الاحترام والكرامة الإنسانية
- السرية وحماية المعلومات
- عدم التمييز
- المهنية والكفاءة
- سلامة الأطفال والفئات الهشة



- الشفافية والمساءلة
- الالتزام بالقوانين والاتفاقيات ذات الصلة
- التحسين المستمر



1. سياسة الشروط والأحكام

تحدد هذه السياسة القواعد العامة التي تحكم استخدام خدمات مركز اليوسف للإرشاد النفسي والدعم النفسي والاستفادة من برامجه وأنشطته ودوراته، وتوضح حقوق المستفيدين والتزاماتهم، وكذلك الإطار العام للعلاقة بين المركز ومتلقي الخدمة.

نطاق الخدمات

تشمل خدمات المركز، بحسب البرنامج المعتمد، الإرشاد النفسي، الدعم النفسي والاجتماعي، الأنشطة التوعوية والتدريبية، البرامج المجتمعية، الأنشطة المساندة للأطفال والنساء والأسر، والبرامج التي تُنفذ بالشراكة مع جهات أخرى.

أهلية الاستفادة

تحدد كل خدمة الفئة المستهدفة وشروط الاستفادة منها، وقد تتطلب بعض الخدمات تسجيلاً مسبقاً أو تقييماً أولياً أو إحالة أو موافقة ولي الأمر عندما تقتضي طبيعة الخدمة ذلك.

حقوق المستفيد

للمستفيد الحق في المعاملة باحترام، والحصول على معلومات واضحة عن طبيعة الخدمة، ومعرفة حدودها، وطرح الأسئلة المتعلقة بها، وتقديم ملاحظة أو شكوى دون تعرضه للانتقام بسبب تقديمها بحسن نية.

التزامات المستفيد

يلتزم المستفيد بتقديم معلومات صحيحة بالقدر اللازم للخدمة، واحترام العاملين والمستفيدين الآخرين، والالتزام بالمواعيد والقواعد التنظيمية، وعدم استخدام الخدمة بطريقة تسيء إلى الآخرين أو تعرضهم للخطر.

المواعيد والحضور

تُحدد المواعيد وفق نظام كل برنامج. ويُطلب من المستفيد إبلاغ المركز عند عدم القدرة على الحضور متى كان ذلك ممكناً. وقد تُعاد جدول المواعيد وفق توافر المختصين.

السلوك غير المقبول

لا يُسمح بالتهديد أو العنف أو التحرش أو الإساءة اللفظية أو الجسدية أو التمييز أو إتلاف الممتلكات أو استخدام الخدمات في أغراض مخالفة للقانون أو تعريض الآخرين للخطر.

الخدمات عن بُعد

عند تقديم خدمة عن بُعد، يلتزم المستفيد باستخدام وسيلة اتصال مناسبة، والمحافظة على خصوصية الجلسة، وعدم تسجيلها أو مشاركتها دون موافقة صريحة، مع إدراك أن جودة الاتصال قد تتأثر بعوامل تقنية.

الإحالة

إذا تبين أن احتياجات المستفيد تتجاوز نطاق الخدمة المتاحة أو تتطلب تدخلاً طبياً أو تخصصياً آخر، يمكن للمركز اقتراح الإحالة إلى جهة مناسبة وفق ما تسمح به الإمكانيات والإجراءات المهنية.

تعليق أو إنهاء الخدمة

يمكن تعليق أو إنهاء الخدمة في حالات محددة، مثل تكرار السلوك الذي يعرض الآخرين للخطر أو عدم ملاءمة الخدمة لاحتياج المستفيد أو انتهاء البرنامج، مع مراعاة المهنية والاحترام وعدم التمييز.

التعديلات

يحتفظ المركز بحق مراجعة الشروط وتحديثها عند الحاجة. ويُعتد بالإصدار الأحدث المعتمد من المركز، مع مراعاة الالتزامات التعاقدية القائمة.

2. سياسة إخلاء المسؤولية

تهدف السياسة إلى توضيح طبيعة المعلومات والخدمات التي يقدمها المركز وحدودها، بما يمنع إساءة تفسير المحتوى العام أو اعتبار كل مادة منشورة بديلاً عن التقييم المهني الفردي.

المعلومات العامة

المقالات والمنشورات والمواد التوعوية المنشورة عبر الموقع أو وسائل التواصل تهدف إلى التثقيف والتوعية ولا تشكل، بذاتها، تشخيصاً أو علاجاً أو توصية فردية.

طبيعة الدعم النفسي

الدعم النفسي والإرشاد خدمات مهنية لها حدودها، وقد يحتاج بعض المستفيدين إلى رعاية طبية أو نفسية متخصصة أو خدمات حماية أو طوارئ لا يقدمها المركز ضمن نطاق برنامج معين.

الطوارئ

لا ينبغي الاعتماد على قنوات التواصل العامة للمركز كبديل لخدمات الطوارئ الفورية في الحالات التي تنطوي على خطر عاجل، ينبغي طلب المساعدة من خدمات الطوارئ أو الجهات المختصة المتاحة.

الإحالات

عندما تتطلب الحالة مستوى آخر من الرعاية، يعمل المركز ضمن قدراته على توجيه المستفيد أو اقتراح الإحالة إلى جهة مختصة، ولا يضمن قبول الجهة المحال إليها أو توافر الخدمة لديها.

المصادر الخارجية

قد يشار إلى مصادر أو مواقع خارجية لأغراض معلوماتية. ولا يتحمل المركز مسؤولية محتوى أو سياسات أو توافر الخدمات لدى الجهات التي لا يديرها.

المحتوى الرقمي

يسعى المركز إلى تحديث محتواه، إلا أن المعلومات المنشورة قد تتغير بمرور الوقت، ويُستحسن الرجوع إلى المركز أو الجهة المختصة للتحقق من التفاصيل المتعلقة بخدمة محددة.

المسؤولية عن الاستخدام

يُستخدم المحتوى العام وفق الغرض الذي أُعد من أجله، ولا ينبغي اتخاذ قرارات مهنية أو طبية أو قانونية اعتماداً على مادة عامة دون الحصول على التقييم المناسب.

3. سياسة التسجيل في الدورات والبرامج

تنظم هذه السياسة إجراءات التسجيل والمشاركة في الدورات والبرامج التدريبية التي ينفذها المركز، وتوضح القواعد المتعلقة بالبيانات والحضور والشهادات والتأجيل والإلغاء.

الإعلان عن البرنامج

يعلن المركز، بحسب طبيعة كل دورة، عن عنوان البرنامج والفئة المستهدفة والمدة والمكان أو طريقة التنفيذ والمواعيد وأي متطلبات خاصة ورسوم إن وجدت.

طلب التسجيل

يقدم الراغب في المشاركة البيانات المطلوبة بصورة صحيحة وكاملة. ويجوز للمركز طلب معلومات إضافية ضرورية لتنظيم البرنامج أو التحقق من استيفاء شروطه.

تأكيد التسجيل

لا يُعد تقديم الطلب وحده ضماناً للمشاركة ما لم يؤكد المركز التسجيل وفق الآلية المعتمدة، خاصة عندما تكون المقاعد محدودة.

الرسوم

إذا كانت الدورة مدفوعة، تُحدد الرسوم وطريقة الدفع وشروط الإلغاء أو الاسترداد في إعلان الدورة أو الاتفاق الخاص بها ولا يجوز فرض مبالغ غير معلنة من قبل المركز.

الحضور

يلتزم المشارك بالحضور في الأوقات المحددة والمشاركة بصورة تحترم المدرب وبقية المشاركين. وقد تضع بعض البرامج حداً أدنى للحضور للحصول على شهادة.

التأخر والغياب

قد يؤثر التأخر أو الغياب المتكرر على الاستفادة من المحتوى أو الحصول على شهادة، وفق شروط البرنامج. ويُشجع المشارك على التواصل مع المركز عند وجود ظرف يمنعه من الحضور.

السلوك التدريبي

يُحظر تعطيل التدريب أو الإساءة للمشاركين أو المدرسين أو تصوير الجلسات أو تسجيلها أو توزيع المواد التدريبية دون إذن.

الشهادات

تُصدر الشهادة، عند وجودها، وفق متطلبات البرنامج من حيث الحضور والمشاركة أو اجتياز التقييمات المحددة. ولا تعفي الشهادة اعتماداً مهنيّاً خارج نطاق البرنامج ما لم ينص على ذلك صراحة.

التأجيل والإلغاء

يجوز للمركز تعديل الموعد أو مكان التنفيذ أو طريقة التدريب لأسباب تنظيمية أو تقنية أو قاهرة، مع إخطار المشاركين بالوسيلة المناسبة.

التعليم عن بُعد

يلتزم المشارك بتهيئة بيئة مناسبة للتعليم عن بُعد والمحافظة على سرية محتوى التدريب وعدم مشاركة روابط الدخول أو المواد المقيدة.

التعامل مع القاصرين

عند استهداف الأطفال أو القاصرين، تُراعى متطلبات موافقة ولي الأمر والحماية والخصوصية وفق طبيعة النشاط والإجراءات المعتمدة.



4. سياسة التبرعات واستردادها

تنظم هذه السياسة استقبال التبرعات وإدارتها والتعامل مع طلبات الاسترداد، بما يعزز الشفافية ويحافظ على ثقة المتبرعين.

قنوات التبرع

تُقبل التبرعات من خلال القنوات الرسمية التي يعلن عنها المركز أو الجهات الشريكة المصرح لها، وتخضع كل وسيلة لشروط مزود الدفع أو المنصة المستخدمة.

الغرض المعلن

تُستخدم التبرعات وفق الغرض المعلن للحملة أو المشروع قدر الإمكان. وإذا تعذر تنفيذ الغرض أو طرأ تغيير جوهري، يُتعامَل مع الأموال وفق ما تسمح به الاتفاقيات والقواعد المالية ذات الصلة.

التبرعات المخصصة

عندما يحدد المتبرع غرضاً مشروعاً وواضحاً للتبرع، يسعى المركز إلى توجيه التبرع لذلك الغرض وفق الإمكانيات والإجراءات المعتمدة.

التحقق المالي

تُوثق التبرعات وفق السجلات والإجراءات المالية المتبعة، ويجوز طلب معلومات لازمة للتحقق من عملية الدفع أو معالجة الاسترداد.

الإيصالات

عند توفر نظام إصدار إيصالات أو تأكيدات إلكترونية، تُرسل وفق البيانات التي يقدمها المتبرع وبحسب إمكانيات وسيلة التبرع.

الاسترداد

تُدرس طلبات استرداد التبرعات حالةً بحالة، مع مراعاة ما إذا كانت العملية قد اكتملت أو حُولت إلى مشروع، وشروط منصة الدفع، والرسوم غير القابلة للاسترداد، وأي التزامات قائمة.

التبرعات عبر منصات خارجية

عندما يتم التبرع من خلال منصة خارجية، قد يخضع الاسترداد لسياسة المنصة إلى جانب سياسة المركز ويوجه المركز المتبرع إلى الإجراء المناسب عند الحاجة.

الخصوصية

يحافظ المركز على معلومات المتبرعين في حدود الحاجة التشغيلية والقانونية، ولا ينشر اسم المتبرع أو بياناته الشخصية دون أساس أو موافقة مناسبة، مع مراعاة ما تفرضه المنصة أو المتطلبات القانونية.

منع إساءة الاستخدام

لا يجوز استخدام قنوات التبرع لإرسال أموال مرتبطة بنشاط غير قانوني أو بمعلومات مضللة ويجوز للمركز اتخاذ الإجراءات المناسبة عند وجود مؤشرات تستدعي المراجعة.

5. سياسة الأخلاقيات المهنية

تضع هذه السياسة مبادئ السلوك المهني المتوقع من العاملين والمتعاونين والمختصين والمديرين في مركز اليوسف، بما يحافظ على جودة الخدمة وكرامة المستفيدين.

الاحترام والكرامة

يتعامل العاملون مع جميع المستفيدين باحترام ودون تحقير أو تمييز أو استغلال، مع مراعاة الاختلافات الفردية والثقافية والاجتماعية ضمن حدود المهنية.

الكفاءة المهنية

يعمل كل مختص ضمن حدود مؤهلاته وتدريبه وخبرته، ويطلب المشورة أو الإحالة عندما تكون الحاجة خارج نطاق اختصاصه.

السرية

تُحفظ المعلومات التي يتم الحصول عليها في سياق العمل المهني بسرية، ولا يتم إفشاؤها إلا في الحدود المسموح بها مهنيًا وقانونيًا أو عند وجود ضرورة لحماية شخص من خطر جسيم وفق الإجراءات المعتمدة.

الموافقة المستنيرة

يُشرح للمستفيد، بالقدر المناسب لعمره وقدرته وطبيعة الخدمة، ما يتعلق بالخدمة وأهدافها وحدودها وأي معلومات مهمة لاتخاذ قرار بالمشاركة.

الحدود المهنية

يجب الحفاظ على حدود واضحة بين العلاقة المهنية والعلاقات الشخصية أو المالية أو الاجتماعية، وتجنب أي علاقة قد تؤثر في حياد المختص أو تستغل ثقة المستفيد.

تعارض المصالح

يفصح العامل عن تعارض المصالح الفعلي أو المحتمل، ويتخذ المركز الإجراء المناسب لتقليل أثره أو إدارة الحالة بطريقة مهنية.

الهدايا والمنافع

تُراعى الحدود المهنية عند قبول الهدايا أو المنافع من المستفيدين أو الشركاء، ويُرفض ما قد يؤثر في القرار المهني أو يخلق التزاماً غير مناسب.

التوثيق

تُوثق المعلومات المهنية اللازمة بطريقة دقيقة ومقتضبة وآمنة، مع تجنب تسجيل معلومات غير ضرورية أو أحكام غير مهنية.

الاستغلال والإساءة

يُحظر استغلال العلاقة المهنية للحصول على منفعة شخصية أو مالية أو عاطفية أو اجتماعية من المستفيد.

الإشراف والتطوير

يشجع المركز على الإشراف المهني والتطوير المستمر والتدريب، وعلى مناقشة الحالات المهنية الصعبة ضمن القنوات الآمنة والمناسبة.

السلوك الرقمي

يلتزم العاملون بعدم نشر معلومات تعريفية عن المستفيدين أو مناقشة حالاتهم في الحسابات الشخصية أو المجموعات العامة، وبالمحافظة على المهنية عند استخدام وسائل الاتصال الرقمية.

6. سياسة حماية الطفل والفئات الهشة

تهدف السياسة إلى منع الإساءة والاستغلال والإهمال والتحرش والعنف، وتعزيز بيئة آمنة للأطفال والفئات الأكثر عرضة للمخاطر أثناء أنشطة المركز.

نطاق الحماية

تشمل الحماية الأطفال، والأشخاص الذين قد يكونون أكثر عرضة للاستغلال أو العنف أو الإهمال، وكل مستفيد يحتاج إلى ترتيبات حماية خاصة بسبب العمر أو الظروف أو الاعتماد على الآخرين.

مبدأ عدم التسامح مع الإساءة

لا يقبل المركز أي شكل من أشكال العنف أو الاستغلال أو الإيذاء أو التحرش أو التهديد أو الإهمال المتعمد في إطار أنشطته أو خدماته.

السلوك مع الأطفال

يجب أن يكون التواصل مع الأطفال مناسباً للعمر ومحترماً وآمناً، وأن يتجنب العاملون أي تصرف قد يُفهم كإهانة أو تهديد أو تمييز أو استغلال.

المرافق والأنشطة

تُنظم الأنشطة بطريقة تقلل المخاطر، مع مراعاة الإشراف المناسب، ووضوح أدوار المديرين والمشرفين، وترتيبات الدخول والخروج بحسب طبيعة النشاط.

الصور والتصوير

لا تُلتقط أو تُنشر صور الأطفال أو قصصهم أو بياناتهم التعريفية إلا وفق الموافقات والإجراءات المناسبة، ولا تستخدم المواد الإعلامية بطريقة تعرض الطفل للخطر أو الوصم.

الخصوصية

تُحفظ معلومات الأطفال والحالات الحساسة في نطاق محدود، ويُمنع تداولها في مجموعات عامة أو منصات غير مخصصة.

الإبلاغ عن مخاوف الحماية

يمكن للعامل أو المتطوع أو المستفيد أو ولي الأمر الإبلاغ عن أي مخاوف تتعلق بالحماية عبر قنوات المركز. ويجب التعامل مع البلاغات بجدية وسرية واحترام.

التعامل مع الإفصاح

إذا أفصح طفل أو مستفيد عن تعرضه للأذى، ينبغي الاستماع دون لوم أو ضغط، وتجنب إجراء تحقيق شخصي، ورفع الأمر إلى المسؤول المختص وفق الإجراءات المتاحة.

الإحالة

عند الحاجة إلى حماية متخصصة أو طبية أو قانونية أو اجتماعية، يمكن إحالة الحالة إلى الجهات المختصة وفق مستوى الخطر والإمكانات والسرية.

الكوادر

يُتوقع من العاملين والمديرين والمتطوعين الالتزام بهذه السياسة والإبلاغ عن المخاوف، ويجوز للمركز اتخاذ إجراءات إدارية مناسبة عند مخالفتها.

عدم الانتقام

لا يجوز معاقبة أو تهديد أي شخص بسبب إبلاغه بحسن نية عن مخاوف تتعلق بحماية طفل أو مستفيد.

7. سياسة الشكاوى والاقتراحات

توفر السياسة مساراً واضحاً وآمناً للمستفيدين والعاملين والشركاء وغيرهم لتقديم الشكاوى أو الملاحظات أو الاقتراحات، وتساعد المركز على التعلم والتحسين.

مبادئ المعالجة

تُعامل الشكاوى بالاحترام والسرية والحياد، وتُدرس وفق طبيعتها وبالقدر الذي تسمح به المعلومات المتاحة.

من يمكنه تقديم شكوى

يمكن لأي مستفيد أو ولي أمر أو متدرب أو شريك أو موظف أو شخص متأثر بخدمة المركز تقديم شكوى أو ملاحظة ذات صلة.

محتوى الشكاوى

يفضل أن تتضمن الشكاوى وصفاً واضحاً للواقعة أو الخدمة محل الملاحظة، وتاريخها إن أمكن، وأي معلومات تساعد على المتابعة، دون الحاجة إلى تقديم معلومات غير ضرورية.

قنوات التقديم

يمكن تقديم الشكاوى والاقتراحات عبر قنوات التواصل الرسمية التي يعتمد عليها المركز، بما فيها البريد الإلكتروني أو الوسائل التي يعلن عنها المركز.

الشكاوى المجهولة

يجوز استقبال الشكاوى التي لا تتضمن هوية مقدمها متى أمكن ذلك، إلا أن القدرة على المتابعة قد تكون محدودة إذا تعذر التواصل مع مقدم الشكاوى.

التسجيل والمتابعة

تُسجل الشكاوى بالقدر اللازم للمتابعة، وتُحدد المسؤولية عن مراجعتها، مع تجنب تضارب المصالح.

التحقيق والمراجعة

تُراجع الوقائع بصورة مناسبة لطبيعة الشكوى. وإذا كانت الشكوى تتعلق بشخص مسؤول عن معالجتها، تُحال إلى مستوى إداري آخر مناسب.

الرد

يسعى المركز إلى إبلاغ مقدم الشكوى بنتيجة المعالجة أو الإجراء المتخذ بالقدر الذي تسمح به السرية وحقوق الأطراف.

الشكاوى الحساسة

إذا تضمنت الشكوى ادعاءً يتعلق بحماية طفل أو إساءة أو تهديد أو خطر عاجل، تُعامل وفق أولوية الحماية والإجراءات المناسبة.

منع الانتقام

يحظر اتخاذ إجراءات انتقامية ضد من يقدم شكوى أو ملاحظة بحسن نية.

التحسين المؤسسي

تُستخدم الملاحظات، عندما يكون ذلك مناسباً، لاستخلاص الدروس وتحسين الخدمات والإجراءات والتدريب.

8. سياسة الملكية الفكرية

تحمي هذه السياسة حقوق المركز والعاملين والمتعاونين وأصحاب الحقوق الآخرين في المواد والمحتوى الذي يتم إنتاجه أو استخدامه ضمن أعمال المركز.

المواد المملوكة للمركز

تشمل المواد، بحسب الحالة، الأدلة والحقائب التدريبية والنصوص والتصاميم والصور الأصلية والعروض التقديمية والنماذج والمواد الرقمية والمحتوى المنشور.

الاستخدام المصرح

يجوز للمستفيد استخدام المواد التي يحصل عليها ضمن البرنامج لأغراض شخصية أو تعليمية غير تجارية في الحدود التي يسمح بها المركز، ولا يجوز إعادة توزيعها أو بيعها أو نسبها إلى غير أصحابها.

مواد المدربين والمتعاونين

تحدد الاتفاقيات أو العقود، عند الحاجة، حقوق استخدام المواد التي ينتجها المدربون أو المتعاونون، ويجب احترام أي شروط ملكية أو ترخيص متفق عليها.

حقوق الغير

لا يجوز استخدام صور أو نصوص أو رسوم أو علامات تجارية مملوكة للغير دون وجود أساس مناسب للاستخدام أو ترخيص أو إذن عندما يكون مطلوبًا.

المحتوى الرقمي

يحظر نسخ المحتوى المنشور على منصات المركز وإعادة نشره بطريقة توهي بأنه صادر عن جهة أخرى أو استخدامه تجاريًا دون إذن.

التصوير والنشر

تخضع الصور والمواد الإعلامية التي يظهر فيها المستفيدون لسياسات الخصوصية والحماية والموافقات ذات الصلة، ولا تكفي ملكية المركز للمادة لتجاوز حقوق الأشخاص الظاهرين فيها.

الإبلاغ عن انتهاك

يمكن الإبلاغ للمركز عن أي استخدام غير مصرح به لمحتواه أو عن ادعاء يتعلق بحقوق ملكية فكرية، ويُراجع البلاغ وفق المعلومات المتاحة.

نسبة المحتوى

عند السماح باستخدام مادة مع ذكر المصدر، يجب الإشارة إلى مركز اليوسف أو صاحب الحق بالطريقة المحددة وعدم حذف إشعارات حقوق الملكية.

9. سياسة الخصوصية وحماية البيانات

الغرض

توضح هذه السياسة كيفية تعامل مركز اليوسف مع البيانات الشخصية التي يتم جمعها أو استلامها من خلال الخدمات والبرامج والموقع ووسائل التواصل والأنشطة المؤسسية.

مبادئ الخصوصية

يلتزم المركز، بقدر الإمكان، بجمع البيانات الضرورية للغرض المحدد، واستخدامها بطريقة مناسبة، والمحافظة على سريتها وحمايتها من الاستخدام غير المصرح به.

أنواع البيانات

قد تشمل البيانات، بحسب الخدمة، الاسم ووسائل الاتصال وبيانات التسجيل والمواعيد والمعلومات اللازمة لتقديم الخدمة، وأي معلومات أخرى يختار المستخدم تقديمها أو تتطلبها طبيعة البرنامج.

البيانات المهنية الحساسة

قد تتضمن بعض خدمات الإرشاد معلومات شخصية أو مهنية حساسة. تُعامل هذه المعلومات بدرجة عالية من السرية ولا تُتاح إلا للأشخاص المخولين وبالقدر الضروري.

أغراض الاستخدام

تُستخدم البيانات لإدارة المواعيد والتسجيل، وتقديم الخدمة، والتواصل، والمتابعة، وإدارة البرامج، وإعداد التقارير المجمعة، والالتزام بالمتطلبات القانونية أو التعاقدية.

الموافقة

عندما تكون الموافقة هي الأساس المناسب لجمع أو استخدام بيانات معينة، يسعى المركز إلى الحصول عليها بصورة واضحة ومفهومة. وتختلف المتطلبات بحسب طبيعة البيانات والخدمة.

الأطفال

تُراعى حماية بيانات الأطفال بصورة خاصة، وتُستخدم المعلومات بالقدر اللازم للخدمة أو النشاط، مع مراعاة موافقة ولي الأمر أو الترتيبات المناسبة بحسب الحالة.

مشاركة البيانات

لا يشارك المركز البيانات الشخصية مع أطراف خارجية إلا عند وجود حاجة مشروعة ومحددة، أو موافقة مناسبة، أو التزام قانوني أو تعاقدى، أو ضرورة مرتبطة بالحماية والسلامة وفق الإجراءات المعمول بها.

الشركاء والجهات المانحة

عند تنفيذ مشروع مع شريك أو جهة مانحة، قد تتطلب إدارة المشروع تقارير أو مؤشرات. ويسعى المركز إلى استخدام بيانات مجمعة أو غير معرفة بالشخص متى كان ذلك ممكناً، وعدم مشاركة بيانات تعريفية إلا عند وجود أساس مناسب.

أمن المعلومات

يتخذ المركز إجراءات تنظيمية وتقنية مناسبة لحماية البيانات من الوصول أو الفقد أو التغيير أو الإفصاح غير المصرح به، مع إدراك أن أي نظام إلكتروني لا يمكن ضمان خلوه من المخاطر بالكامل.

الاحتفاظ بالبيانات

تُحتفظ البيانات للفترة اللازمة للغرض الذي جُمعت من أجله أو للفترة التي تقتضيها الالتزامات المهنية أو القانونية أو التعاقدية، ثم تُراجع الحاجة إليها وفق الإجراءات المتاحة.

حقوق أصحاب البيانات

يمكن للشخص طلب معلومات عامة عن البيانات التي يحتفظ بها المركز عنه أو طلب تصحيح بيانات غير دقيقة، مع مراعاة القيود المتعلقة بالسرية والسجلات المهنية وحقوق الآخرين.

الموقع وملفات تعريف الارتباط

قد يستخدم الموقع ملفات تعريف الارتباط أو تقنيات مشابهة لتشغيل بعض الوظائف وتحسين تجربة الاستخدام أو قياس الأداء، وفق الخدمات المستخدمة وإعدادات الموقع.

الرسائل التسويقية

لا تُستخدم بيانات التواصل لأغراض ترويجية غير مرتبطة بالخدمة إلا وفق الأساس أو الموافقة المناسبة، ويُراعى احترام طلبات عدم تلقي الرسائل الترويجية عندما يكون ذلك ممكناً.

الروابط الخارجية

لا تنطبق هذه السياسة بالضرورة على المواقع الخارجية التي يصل إليها المستخدم من خلال روابط الموقع، وينبغي مراجعة سياسات الخصوصية الخاصة بتلك المواقع.

الإبلاغ عن حادثة

عند الاشتباه في فقدان أو وصول غير مصرح به إلى بيانات شخصية، تُتخذ الإجراءات المناسبة لتقييم الحادثة وتقليل آثارها، وفق الإمكانيات والإجراءات المعتمدة.

التحديث

تُراجع سياسة الخصوصية دورياً أو عند حدوث تغييرات جوهرية في الخدمات أو التقنيات أو المتطلبات ذات الصلة.