



سياسة التبليغ عن المخالفات وحماية المبلغين

الجمعية الفيصلية الخيرية النسوية

جدول المحتويات

3	مقدمة.....
3	النطاق.....
3	المخالفات.....
4	الضمانات.....
4	إجراءات الإبلاغ عن مخالفة.....
5	معالجة البلاغ.....
6	اعتماد مجلس الإدارة.....
7	ملحق: نموذج إبلاغ عن مخالفة.....

سياسة التبليغ عن المخالفات وحماية المبلغين

مقدمة:

توجب سياسة وإجراءات الإبلاغ عن المخالفات على منسوبي الجمعية من أعضاء مجلس إدارة والمسؤولين تنفيذيين وموظفين ومتطوعين الالتزام بمعايير عالية من الأخلاق الشخصية أثناء العمل وممارسة واجباتهم ومسؤولياتهم. وتضمن هذه السياسة أن يتم الإبلاغ في وقت مبكر عن أي مخالفة أو خطر جدي أو سوء تصرف محتمل قد تتعرض له الجمعية أو أصحاب المصلحة أو المستفيدين لتفادي حدوثها أو معالجتها بشكل مناسب. كما يجب على كافة من يعمل لصالح الجمعية مراعاة قواعد الصدق والنزاهة أثناء أداء مسؤولياته والالتزام بكافة القوانين واللوائح المعمول بها. وتهدف هذه السياسة إلى تشجيع كل من يعمل لصالح الجمعية للإبلاغ عن أية مخاطر أو مخالفات وطمأنتهم إلى أن القيام بهذا الأمر آمن ومقبول ولا ينطوي عليه أي مسؤولية.

النطاق:

تطبق هذه السياسة على جميع من يعمل لصالح الجمعية سواء كان من (أعضاء مجلس الإدارة أو المسؤولين التنفيذيين أو موظفين أو متطوعين أو مستشارين) بغض النظر عن مناصبهم في الجمعية وبدون أي استثناء. ويمكن أيضاً لأي من أصحاب المصلحة من مستفيدين ومانحين ومتبرعين وغيرهم الإبلاغ عن أية مخاطر أو مخالفات.

أولاً-المخالفات:

تشمل جميع الممارسات الخاطئة والمخالفات الجنائية أو المالية أو الإخلال بأي التزامات قانونية أو تشريعية أو متطلبات تنظيمية داخلية أو تلك التي تشكل خطراً على الصحة أو السلامة أو البيئة.

وتشمل المخالفات التي يتوجب الإبلاغ عنها (على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

- السلوك غير القانوني (بما في ذلك الرشوة أو الفساد) أو سوء التصرف.
- سوء التصرف المالي (بما في ذلك إدعاء النفقات الكاذبة، إساءة استخدام الأشياء القيمة، عمليات غسيل الأموال أو دعم الجهات المشبوهة).
- عدم الإفصاح عن حالات تعارض المصالح (مثل استخدام شخص منصبه في الجمعية لتعزيز مصالحه الخاصة أو مصالح الآخرين فوق مصلحة الجمعية).
- إمكانية الإحتيال (بما في ذلك إضاعة أو إخفاء أو إتلاف الوثائق الرسمية).
- الجرائم الجنائية المرتكبة أو التي يتم ارتكابها، أو التي يحتمل ارتكابها أياً كان نوعها.
- عدم الالتزام بسياسات وأنظمة وقواعد الرقابة الداخلية أو تطبيقها بصورة غير صحيحة.
- الحصول على منافع أو مكافآت غير مستحقة من جهة خارجية لمنح تلك الجهة معاملة تفضيلية غير مبررة.
- الإفصاح عن معلومات سرية بطريقة غير قانونية.
- التلاعب بالبيانات المحاسبية.
- تهديد صحة الموظفين وسلامتهم.
- إنتهاك قواعد السلوك المهني والسلوك غير الأخلاقي.
- سوء استخدام الصلاحيات أو السلطات القانونية.

▪ مؤامرة الصمت والتستر فيما يتعلق بأي من المسائل المذكورة أعلاه.

ثانياً- الضمانات:

تهدف هذه السياسة إلى إتاحة الفرصة لكل من يعمل لصالح الجمعية للإبلاغ عن المخالفات وضمان عدم تعرضهم للإنتقام أو الإيذاء نتيجة لذلك. وتضمن السياسة عدم تعرض مقدم البلاغ لخطر فقدان وظيفته أو منصبه أو مكانته الاجتماعية في الجمعية أو تعرضه لأي شكل من أشكال العقاب نتيجة قيامه بالإبلاغ عن أية مخالفة. شريطة أن يتم الإبلاغ عن المخالفة بحسن نية وأن تتوفر لدى مقدم البلاغ معطيات اشتباه صادقة ومعقولة، ولا يهم إذا اتضح بعد ذلك بأنه مخطئ.

من أجل حماية المصلحة الشخصية للمبلغ، فإن هذه السياسة تضمن عدم الكشف عن هوية مقدم البلاغ عند عدم رغبته في ذلك، ما لم ينص القانون على خلاف ذلك. وسيتم بذل كل جهد ممكن ومناسب للمحافظة على كتمان وسرية هوية مقدم البلاغ عن أي مخالفة. ولكن في حالات معينة، يتوجب في بعض البلاغات الكشف عن هوية مقدم البلاغ، ومنها على سبيل المثال

ضرورة كشف الهوية أمام أي محكمة مختصة. كذلك يتوجب على مقدم البلاغ المحافظة على سرية البلاغ المقدم من قبله وعدم كشفه لأي موظف أو شخص آخر. ويتوجب عليه أيضاً عدم إجراء أية تحقيقات بنفسه حول موضوع البلاغ. كما تضمن السياسة عدم إيذاء مقدم البلاغ بسبب الإبلاغ عن المخالفات وفق هذه السياسة.

ثالثاً- إجراءات الإبلاغ عن مخالفة:

١. البلاغات الداخلية:

- يفضل الإبلاغ عن المخالفة بصورة مبكرة حتى يسهل اتخاذ الإجراء المناسب في حينه.
- يتم تقديم البلاغ خطياً (وفق النموذج المرفق) عن طريق:
 - البلاغات الشفهية.
 - تسليمها مناداة.
 - العنوان البريدي.
 - البريد الإلكتروني.

٢. إجراءات تقديم الشكاوى:

القنوات الرئيسية لاستقبال الشكاوى البلاغات الخارجية (المستفيدين)

- يتم تلقي الشكاوى من خلال القنوات التالية: -

- صندوق الشكاوى والبلاغات الموجود في منطقة الإستقبال بالجمعية.
- التبليغ المباشر إلى إدارة الاتصال المؤسسي.
- الإتصال الهاتفي على الرقم (٧٦٣ ٦٥٢ ١٢ +٩٦٦).
- إرسال بريد إلكتروني على pr@alfaisalya.org - info@alfaisalya.org
- إرسال خطاب رسمي على صندوق بريد ١٠١١ جدة ٢١٤٣٣ المملكة العربية السعودية.
- كما تحرص الجمعية على إستطلاع آراء المستفيدين من خلال إستمارات رضى العملاء
- لقياس أداء العاملين.
- التسجيل من خلال الباركود.



٣. آلية تقديم أو استقبال الشكوى:

١. استكمال البيانات المطلوبة لمقدم الشكوى "التحقق من صحة الشكوى".
٢. معالجة الشكوى إذا كانت ضمن اختصاص الموظف المسئول والحالات الإعتيادية في مراكز الجمعية وأقسامها.
٣. تقديم الاعتذار الرسمي في حال التقصير غير المقصود وتوضيح الأسباب إذا كانت هناك مبررات مهنية ومنطقية لمقدم الشكوى.
٤. في حال تم تصعيد الشكوى وتبين وجود تقصير أو إهمال متعمد يمس سمعة الجمعية ومستوى خدماتها أو كانت الشكوى تهمة أخلاقية أو معنوية تسببت في ضرر جسيم يتم تحويل الشكوى للمدير التنفيذي لإتخاذ الإجراءات القانونية وفقاً لأنظمة ولوائح الجمعية.

٤. النظر في الشكوى وفتح تحقيق رسمي:

يعتمد الإجراء المتخذ بخصوص الإبلاغ عن أي مخالفة وفق هذه السياسة على طبيعة المخالفة ذاتها إذ قد يتطلب ذلك إجراء مراجعة غير رسمية أو تدقيق داخلي أو تحقيق رسمي.

رابعاً- يتم اتباع الخطوات التالية في معالجة أي بلاغ:

- التأكد من أن البلاغ المقدم غير كيدي من خلال تحري قسم العلاقات العامة وإطلاع مديرة الجمعية أو مساعداتها على الواقعة والتأكد من صحة البلاغ.
- في حال التأكد من صدق الشكوى يتم تحويلها للجنة الإدارية للنظر في الواقعة وأخذ الإجراءات وفقاً للائحة الأنظمة والقوانين.
- في حال كان المدير التنفيذي طرف في الشكوى يتم النظر فيها من قبل اللجنة الإدارية دون وجوده ضمن أعضاء اللجنة.
- تقوم اللجنة الإدارية بالإطلاع على الإجراءات والنتائج الأولية ومضمون البلاغ خلال أسبوع من تاريخ استلام البلاغ.
- تراجع اللجنة الإدارية الشكوى مراجعة شاملة لتحديد الإجراءات المناسبة ويتم تحديد الإجراءات التأديبية المترتبة على المخالفة وفق سياسة الجمعية الفيصلية (لائحة العقوبات والجزاءات).
- إذا تبين أن البلاغ غير مبرر، فلن يتم إجراء أي تحقيق إضافي. ويكون قرار اللجنة الإدارية نهائياً وغير قابل لإعادة النظر ما لم يتم تقديم إثباتات إضافية بخصوص البلاغ.
- تقوم اللجنة الإدارية بالرفع إلى مجلس الإدارة للمصادقة والاعتماد النهائي على القرار.
- تبلغ الأقسام المعنية لإتخاذ الإجراءات المترتبة على قرار اللجنة الإدارية، وفي حالات تطبيق القرار على فئة المستفيدين من عملاء الجمعية يتم تبليغهم بالنتيجة من خلال قسم العلاقات العامة.
- كما يحق للجنة الإدارية وفقاً لنوعية الشكوى ونتائجها اعتماد السرية في معالجة النتائج والإعلان عنها.
- يحق للموظف أو مقدم الشكوى تقديم طلب إعادة النظر في القرار إذا كان لديه أدلة أو مبررات جديدة خلال (١٥) يوم من تاريخ صدور القرار.
- متى كان ذلك ممكناً، يتم تزويد مقدم البلاغ بمعطيات عن أي تحقيق يتم إجراؤه ومع ذلك، لا يجوز إعلام مقدم البلاغ بأي إجراءات تأديبية أو غيرها مما قد يترتب عليه إخلال الجمعية بالتزامات السرية تجاه شخص آخر.
- تلتزم الجمعية بالتعامل مع الإبلاغ عن أي مخالفة بطريقة عادلة ومناسبة متوافقة مع لائحة الجزاءات والعقوبات المعتمدة من مجلس الإدارة.

ختاماً:

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية الفيصلية وعلى جميع العاملين الذين يعملون تحت إدارة وإشراف الجمعية الاطلاع على الأنظمة المتعلقة بهذه السياسة والإلمام بها والتوقيع عليها، والالتزام بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية ونشرها على الموقع الإلكتروني للجمعية وفق الصيغة المرفقة بالاعتماد.

اعتماد مجلس الإدارة:

اعتمد مجلس الإدارة هذه السياسة في جلسة رقم (٧) المنعقدة بتاريخ: ١٤٤٠/٤/٥ هـ - الموافق: ٢٠١٨/١٢/١٢ م.

نموذج إبلاغ عن مخالفة

مخالفة



شكوى



إقتراح



خاص بموظفي الجمعية الفيصلية فقط معلومات مقدم البلاغ (يمكن عدم تعبئة هذا الجزء إذا لم يرغب مقدم البلاغ بكشف هويته) ولكن يجب عليه تدوين بيانات مثل الهاتف / البريد الإلكتروني).	
	الاسم
	الدور الوظيفي
	الإدارة
	رقم الهاتف
	البريد الإلكتروني
	معلومات صندوق البريد
خاص بشكاوى المستفيدين من خدمات الجمعية (الشكاوى الخارجية) معلومات مقدم البلاغ	
	الاسم
	نوع المستفيد
	الإدارة
	رقم الهاتف المباشر
	جوال
	البريد الإلكتروني
	معلومات صندوق البريد
معلومات مرتكب المخالفة	
	الاسم
	الدور الوظيفي
	الإدارة
	رقم الهاتف
	البريد الإلكتروني

معلومات الشهود (إن وجدوا. وبالإمكان إرفاق ورقة إضافية في حالة وجود أكثر من شاهد)

الإسم	
الدور الوظيفي	
الإدارة	
رقم الهاتف	
البريد الإلكتروني	

التفاصيل

طبيعة ونوع المخالفة	
تاريخ ارتكاب المخالفة وتاريخ العلم بها	
مكان حدوث المخالفة	
بيانات أو مستندات تثبت ارتكاب المخالفة	
أسماء أشخاص آخرين أشتروا في ارتكاب المخالفة	
أية معلومات أو تفاصيل أخرى	
تاريخ تقديم البلاغ	/...../.....
التوقيع	