



سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات

تم الاعتماد بمجلس إدارة جمعية التنمية الأسرية بمنطقة الباحة مَعين والمُعتمد لدى المركز الوطني لتنمية القطاع الغير ربحي: بكتاب تشكيل المجلس رقم NBM 015268 في تاريخ: ٢٠٢٣/١٢/١٤م والمعاد تشكيله بكتاب رقم EBM 018943 بتاريخ: ٢٠٢٤/٠٩/٢٤م حتى تاريخ: ٢٠٢٧/١٢/١٤م



تم التحديث والاعتماد بمحضر مجلس الإدارة رقم: ٢٠٢٤ - ٢٠٢٤/٠٦/١٢م بتاريخ: ٢٠٢٤/٠٦/٢٥م وبتاريخ: ٢٠٢٤/٠٦/٢٥م

باركود الاطلاع على الاعتمادات والتعديلات





مقدمة

توجب سياسة وإجراءات الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات للجمعية على أعضاء مجلس الإدارة والمسؤول التنفيذي وموظفي ومتطوعي الجمعية 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 ومعالجة ذلك بشكل مناسب.

كما يجب على كافة من يعمل لصالح الجمعية مراعاة قواعد الصدق والنزاهة أثناء أداء مسؤولياتهم والالتزام بكافة القوانين واللوائح المعمول بها. تهدف 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 على أي مسؤولية.

نطاق العمل وقابلية التطبيق

تطبق هذه السياسة على جميع من يعمل لصالح الجمعية سواء كانوا أعضاء مجلس إدارة أو مسؤولين تنفيذيين أو موظفين أو متطوعين أو مستشارين بصرف النظر عن مناصبهم في الجمعية، وبدون أي استثناء. ويمكن أيضا لأي من أصحاب المصلحة من مستفيدين ومانحين ومتبرعين وغيرهم الإبلاغ عن أية مخاطر أو مخالفات.

المسؤوليات

١. تلتزم الجمعية بالخصوصية في التعامل مع الشكاوى وحماية معلومات أصحاب الشكاوى.
٢. تلتزم الجمعية بالشفافية في التعامل مع الشكاوى الواردة لها بطرق رسمية.
٣. تتعهد الجمعية بالالتزام في قيمها عند التعامل مع الشكاوى وأصحاب المصلحة والعلاقة.
٤. تحرص الجمعية على التعاون مع الأطراف ذات العلاقة بهدف معالجة الشكاوى بما يحقق رضا أصحاب المصلحة.
٥. تسعى الجمعية لتحفيز موظفيها على استقبال جميع الشكاوى والتعامل معها حسب أنظمة التعامل مع الشكاوى.

التظلم والتعامل مع الشكاوى

- ـ يفضل الإبلاغ عن الشكاوى بصورة مبكرة حتى يسهل اتخاذ الإجراء المناسب في حينه.
- ـ على الرغم من أنه لا يطلب من مقدم الشكاوى إثبات صحة شكواه، فيجب أن يكون قادراً على إثبات أنه قدم الشكاوى بحسن نية.
- ـ يتم تقديم الشكاوى عبر قنوات استقبال التظلم والشكاوى المعتمدة بالجمعية.
- ـ من أهم قيمنا التي تعدكم بها جمعية معين هي السرية والشفافية، لذلك يسرنا استلام الاقتراحات والشكاوى لكي نتمكن من تحسين وتطوير خدماتنا وأدائنا للوصول إلى مستوى رضى المستفيدين.



المخالفات

تشمل الممارسات الخاطئة أي مخالفات جنائية أو مالية 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:

١. السلوك غير القانوني (بما في ذلك الرشوة أو الفساد) أو سوء التصرف.
٢. سوء التصرف المالي (بما في ذلك ادعاء النفقات الكاذبة، إساءة استخدام الأشياء القيمة، عمليات غسيل الأموال أو دعم لجهات مشبوهة).
٣. عدم الإفصاح عن حالات تعارض المصالح (مثل استخدام شخص منصبه في الجمعية لتعزيز مصالحه الخاصة أو مصالح الآخرين فوق مصلحة الجمعية).
٤. إمكانية الاحتيال (بما في ذلك إضاعة، إخفاء أو إتلاف الوثائق الرسمية).
٥. الجرائم الجنائية المرتكبة، أو التي يتم ارتكابها، أو التي يحتمل ارتكابها أيا كان نوعها.
٦. عدم الالتزام بالسياسات وأنظمة وقواعد الرقابة الداخلية أو تطبيقها بصورة غير صحيحة.
٧. الحصول على منافع أو مكافآت غير مستحقة من جهة خارجية لمنح تلك الجهة معاملة تفضيلية غير مبررة.
٨. الإفصاح عن معلومات سرية بطريقة غير قانونية.
٩. التلاعب بالبيانات المحاسبية.
١٠. تهديد صحة الموظفين وسلامتهم.
١١. انتهاك قواعد السلوك المهني والسلوك غير الأخلاقي.
١٢. سوء استخدام الصلاحيات أو السلطات القانونية.
١٣. مؤامرة الصمت والتستر فيما يتعلق بأي من المسائل المذكورة أعلاه.

الضمانات

تهدف هذه السياسة إلى إتاحة الفرصة لكل من يعمل لصالح الجمعية الخيرية لتطوير العمل التنموي للإبلاغ عن المخالفات وضمان عدم تعرضهم للانتقام أو الإيذاء نتيجة لذلك. وتضمن السياسة عدم تعرض مقدم البلاغ لخطر فقدان وظيفته أو منصبه أو مكانته الاجتماعية في الجمعية ولأي 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 للتعامل مع أي بلاغ أن يتم 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 البلاغ. كما تضمن السياسة عدم إيذاء مقدم البلاغ بسبب الإبلاغ عن المخالفات وفق هذه السياسة.



معالجة البلاغ

- 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. ويتم اتباع الخطوات التالية في معالجة أي بلاغ:
- يقوم (المسؤول التنفيذي) عند استلام البلاغات باطلاع رئيس مجلس الإدارة والمسؤول المالي للجمعية إذا لم يكن البلاغ موجهاً لأحد ممن سبق على مضمون البلاغ خلال أسبوع من استلام البلاغ.
- يتم إجراء مراجعة أولية لتحديد ما إذا كان يتوجب إجراء تحقيق والشكل الذي يجب أن يتخذه. ويمكن حل بعض البلاغات بدون الحاجة لإجراء تحقيق.
- يتم تزويد مقدم البلاغ خلال ١٠ أيام بإشعار استلام البلاغ ورقم هاتف للتواصل.
- إذا تبين أن البلاغ غير مبرر، فلن يتم إجراء أي تحقيق إضافي. ويكون هذا القرار نهائياً وغير قابل لإعادة النظر ما لم يتم تقديم إثباتات إضافية بخصوص البلاغ.
- إذا تبين أن البلاغ يستند إلى معطيات معقولة ومبررة، يتم إحالة البلاغ إلى رئيس مجلس الإدارة للتحقيق في البلاغ وإصدار التوصية المناسبة.
- يجب على المسؤول التنفيذي للجمعية الانتهاء من التحقيق في البلاغ وإصدار التوصية خلال عشرة أيام عمل من تاريخ إحالة البلاغ.
- يرفع المسؤول التنفيذي للجمعية توصياته إلى رئيس المجلس للمصادقة والاعتماد.
- يتم تحديد الإجراءات التأديبية المترتبة على المخالفة وفق لائحة نظام العمل والعمال وتنظيماته وقانون العمل الساري المفعول.
- مضى كان ذلك ممكناً، 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، ولكنها لا تضمن أن تنسجم طريقة معالجة البلاغ مع رغبات مقدم البلاغ.

آلية وقنوات استقبال التظلم والشكاوى

- أيقونة تقديم بلاغ أو شكوى بالموقع الإلكتروني للجمعية.
- صندوق البلاغات والشكاوى المتوفر بالجمعية.
- المقابلة الشخصية بمقر الجمعية وتعبئة النموذج بالشكوى أو البلاغ (الباحة - حي الباهر "٤٩٠٨")
- المخاطبات اليدوية البريد الرسمي للجمعية (صندوق بريد ٢٠٣٠٠ الرمز البريدي: ٦٥٧٢١)
- البريد الإلكتروني الرسمي للجمعية (Info@maeen.org.sa)
- تقديم البلاغ والشكوى خطياً (وفق النموذج) عن طريق المناولة لمسؤول تلقي البلاغات وهو المسؤول التنفيذي للجمعية.
- نظام خدمات المستفيدين التفاعلي بناجر

مدة معالجة البلاغ أو الشكوى

الوقت المتوقع للرد يتم معالجة الشكاوى خلال (٧) أيام عمل بعد استقبال الشكاوى، ثم إحالتها لجهة الاختصاص للرد عليها ومعالجتها ثم رفعها للمجلس للاطلاع.

آلية استقبال والتعامل مع الاقتراحات

- أيقونة تقديم مقترح بالموقع الإلكتروني للجمعية.
- المقابلة الشخصية بمقر الجمعية (الباحة - حي الباهر "٤٩٠٨")
- المخاطبات اليدوية البريد الرسمي للجمعية (صندوق بريد ٢٠٣٠٠ الرمز البريدي: ٦٥٧٢١)
- البريد الإلكتروني الرسمي للجمعية (Info@maeen.org.sa)



نموذج شكوى أو إبلاغ عن مخالفة

معلومات مقدم البلاغ (يمكن عدم تعبئة هذا الجزء إذا لم يرغب مقدم البلاغ بكشف هويته)	
الاسم	
الدور الوظيفي	
الإدارة	
رقم الهاتف	
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)	
الاسم	
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 اشتركوا في ارتكاب المخالفة	
أية معلومات أو تفاصيل أخرى	
تاريخ تقديم البلاغ:	التوقيع: