



جمعية البر يقري الفحو
مسجلة برقم 5379

سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات

نسخة رقم (١)

تم اعتمادها بقرار مجلس إدارة الجمعية
في اجتماعه رقم (٧) برقم (١١٣)
بتاريخ ٢٠٢٤/٠٧/٠٨ م



المملكة العربية السعودية
جمعية البر بقرى الفحو
مسجلة بالمركز الوطني للتنمية
القطاع غير الربحي برقم (5379)





سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات

فهرس المحتويات

الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات	٤
النطاق:	٤
الأهداف:	٤
المخالفات:	٤
الضمانت وسرية الهوية والمعلومات:	٥
إجراءات الإبلاغ عن مخالفة:	٥
معاجلة البلاغ:	٦
إجراءات إدارة الشكاوى:	٦
مصادر استقبال الشكاوى:	٦
التعامل مع الشكاوى الواردة عن طريق الاتصال وال مقابلة:	٦
التعامل مع الشكاوى الواردة عبر المنصات الإعلامية وصناديق الشكاوى والموقع الإلكتروني:	٧
البدء في حل المشكلة:	٧
متابعة الشكوى وإغلاقها:	٧
نموذج إبلاغ عن مخالفة	٨
نموذج الشكوى والتظلم للمستفيد	٩
نموذج الشكوى والتظلم للموظف	١٠



الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات

توجب سياسة وإجراءات الإبلاغ عن المخالفات (ويشار إليها فيما بعد، "السياسة") لجمعية البر بقرى الفحو (ويشار إليها فيما بعد "الجمعية") على أعضاء الجمعية العمومية وأعضاء مجلس الإدارة والمسؤول التنفيذي (المدير التنفيذي) وموظفي ومتطوعي الجمعية الالتزام بمعايير عالية من الأخلاق الشخصية أثناء العمل، وممارسة واجباتهم، ومسؤولياتهم.

وتتضمن هذه السياسة أن يتم الإبلاغ في وقت مبكر عن أي مخالفة أو خطأ جدي أو سوء تصرف محتمل قد تتعرض له الجمعية أو أصحاب المصلحة أو المستفيدون 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 آية مخاطر أو مخالفات وطمأنتهم إلى أن القيام بهذا الأمر آمن ومحظوظ ولا ينطوي على أي مسؤولية قانونية أو نظامية أو تهديدات لمصالحهم على المدى القصير والبعيد، كما تحقق السياسة ضمن أعلى معايير الشفافية التامة التي تعد إحدى القيم الراسخة في الجمعية.

النطاق:

تطبق هذه السياسة على جميع من يعمل لصالح الجمعية سواء كانوا أعضاء جمعية عمومية، أو أعضاء مجلس إدارة، أو مسؤولين تنفيذيين، أو موظفين، أو متطوعين، أو مستشارين بصرف النظر عن مناصبهم في الجمعية، وبدون أي استثناء، ويمكن أيضاً لأي من أصحاب المصلحة من شركاء ومواردين ومزودي خدمة ومستفيدين ومانحين ومتبرعين وغيرهم الإبلاغ عن آية مخاطر أو مخالفات أو تجاوزات قانونية أو نظامية.

الأهداف:

تهدف هذه السياسة لتحقيق ما يلي:

١. تشجيع الأطراف أصحاب المصلحة للتبلیغ عن المخالفات الفعلية والمحتملة.
٢. تحقيق أعلى وأدق معايير الشفافية والنزاهة.
٣. تكوين آليات تضمن سرية البلاغ وسهولته والحفاظ على المبلغ من أي تهديدات.
٤. معالجة المخالفات القانونية والنظامية.

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 أي كان نوعها.
٦. عدم الالتزام بالسياسات والأنظمة 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 الصالحيات أو السلطات القانونية.
١٣. مؤامرة الصمت والتستر فيما يتعلق بأي من المسائل المذكورة أعلاه.

الضمانات وسرية الهوية والمعلومات:

١. تهدف هذه السياسة إلى إتاحة الفرصة لكل من يعمل لصالح الجمعية للإبلاغ عن المخالفات وضمان عدم تعرضهم للانتقام أو الإيذاء نتيجة لذلك.
٢. تضمن السياسة عدم تعرض مقدم البلاغ لخطر فقدان وظيفته أو منصبه أو مكانته الاجتماعية في الجمعية ولأي شكل من أشكال العقاب نتيجة قيامه بالإبلاغ عن أي مخالفة، شريطة أن يتم الإبلاغ عن المخالفة بحسن نية وبالآلية المعتمدة للتبلیغ مع عدم نشر ذلك إعلامياً وأن تتوفر لدى مقدم البلاغ معطيات اشتباہ وأدلة وشواهد وإثباتات صادقة ومعقولة، ولا يهم إذا اتضح بعد ذلك بأنه مخطئ.
٣. 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.
٤. يستثنى في حالات معينة، يتوجب فيها للتعامل مع البلاغ أن يتم الكشف عن هوية مقدم البلاغ، ومنها على سبيل المثال ضرورة كشف الهوية أمام أي محكمة مختصة.
٥. كذلك يتوجب على مقدم البلاغ المحافظة على سرية البلاغ المقدم من قبله وعدم كشفه لأي موظف أو شخص آخر، يتوجب عليه أيضاً عدم إجراء أي تحقيقات بنفسه حول البلاغ.

إجراءات الإبلاغ عن مخالفة:

١. يفضل الإبلاغ عن المخالفة بصورة مبكرة حتى يسهل اتخاذ الإجراء المناسب في حينه.
٢. على الرغم من أنه لا يطلب من مقدم البلاغ إثبات صحة البلاغ، إلا أنه يجب أن يكون قادرًا على إثبات أنه قدم البلاغ بحسن نية.
٣. يتم تقديم البلاغ خطياً (وفق النموذج المرفق) عن طريق البريد الإلكتروني الرسمي للجمعية (byralfahu@gmail.com)



معاجلة البلاغ:

يعتمد الإجراء المتخد بخصوص الإبلاغ عن أي مخالفة وفق هذه السياسة على طبيعة المخالفة ذاتها، فقد يتطلب ذلك إجراء مراجعة غير رسمية أو تدقيق داخلي أو تحقيق رسمي، ويتم اتباع الخطوات التالية في معالجة أي بلاغ:

١. يقوم المسؤول عند استلام البلاغات باطلاع رئيس مجلس الإدارة والمسؤول التنفيذي للجمعية (المدير التنفيذي) (إذا لم يكن البلاغ موجهاً ضد الأخير) على مضمون البلاغ خلال أسبوع من استلام البلاغ.
٢. يتم إجراء مراجعة أولية لتحديد ما إذا كان يتوجب إجراء تحقيق والشكل الذي يجب أن يتخذه، ويمكن حل بعض البلاغات بدون الحاجة لإجراء تحقيق.
٣. يتم تزويد مقدم البلاغ خلال ١٠ أيام بإشعار استلام البلاغ ورقم هاتف للتواصل.
٤. 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.
٥. إذا تبين أن البلاغ يستند إلى معطيات معقولة ومبررة، يتم إحالة البلاغ إلى مجلس الإدارة للتحقيق في البلاغ وإصدار التوصية المناسبة.
٦. يجب على اللجنة المكلفة الانتهاء من التحقيق في البلاغ وإصدار التوصية خلال عشرة أيام عمل من تاريخ إحالة البلاغ.
٧. ترفع اللجنة المكلفة توصياتها إلى رئيس المجلس للمصادقة والاعتماد.
٨. يتم تحديد الإجراءات التأديبية المترتبة على المخالفة وفق سياسة الجزاءات بالجمعية وقانون العمل الساري المعمول به.
٩. متى كان ذلك ممكناً، تزويذ 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.
١٠. تلتزم الجمعية بالتعامل مع الإبلاغ عن أي مخالفة بطريقة عادلة ومناسبة، ولكنها لا تضمن أن تتسم طريقة معالجة البلاغ مع رغبات مقدم البلاغ.

إجراءات إدارة الشكاوى:

تهدف إلى الاهتمام بشكوى أصحاب المصلحة والتعامل معها، لتحقيق الكفاءة المهنية والتحسين المستمر لعملياتنا.

مصادر استقبال الشكاوى:

٥. الموقع الإلكتروني (byralfahu@gmail.com) أو البريد الإلكتروني الرسمي (byralfahu.org.sa)

التعامل مع الشكاوى الواردة عن طريق الاتصال والمقابلة:

الاستماع الجيد في حال الاتصال أو مقابلة:

١. يتم الاستماع بشكل جيد وبانتباٰه واهتمام للعميل، فقد يتم حل المشكلة دون أن تتطور وتحول إلى شكوى مكتوبة ورسمية.
٢. اكتب بيانات العميل الرئيسية مثل اسمه، ورقم جواله، وبريد الإلكتروني، وعنوانه، وأي معلومات أخرى تحتاجها.



٣. أعط العميل الفرصة الكافية للاستماع لشكاوه، ولا تقطعه أثناء الحديث، ولا تعترض على شكاوه وأظهر له أنك تستمع باهتمام كبير، وتصرف بسرعة وإنسانية ومهنية في الوقت نفسه.
٤. إذا استرسل العميل في التعبير عن استيائه فاستمع إليه جيداً، وتفهم طبيعة استيائه، ولا يعني هذا الموافقة على مضمون الشكاوى.
٥. أسؤال العميل الأساسية حول ماهية المشكلة؟ وأين حدثت؟ ومتى؟ وكيف؟ وحاول أن تدون إجاباته.
٦. بعد الانتهاء من حديثه كرر له العناصر الرئيسية للمشكلة حتى تؤكد له أنك فهمت قصده.
٧. في جميع مراحل حديثك ليكن ربك هادئاً وبأدب مهما كانت لهجة مقدم الشكاوى ولا تنتسرع في إرسال بريد إلكتروني أو إجراء مكالمة هاتفية.

التعامل مع الشكاوى الواردة عبر المنصات الإعلامية وصناديق الشكاوى والموقع الإلكتروني:
الرد الفوري على أي شكاوى حال وصولها، وإخبار المشتكى بالتعامل مع شكاوه والرد الأولي خلال ٢٤ ساعة.

البدء في حل المشكلة:

١. فد يكون سبب المشكلة:

- إما من الجمعية (ممثلاً في أحد منسوبيها).
 - وإما أن تكون الشكاوى غير مبررة من المشتكى نفسه (قد يكون هو سبب المشكلة).
 - وإما أن يكون سبب المشكلة مشتركاً بين أكثر من طرف (الجمعية، المشتكى، مزود الخدمة).
٢. إذا اتضح أن المشكلة والخطأ من الجمعية، يجب الاعتذار بأسلوب لبق للعميل.
 ٣. إذا كان الخطأ من العميل، فيوضح له بطريقة يعرف فيها أنه هو المخطئ، ثم يتجاوز الموضوع لأن شيئاً لم يكن، إن لم يترتب على الشكاوى حقوقاً مادية ومعنى.
 ٤. إذا كان الخطأ مشتركاً، يوضح للعميل الجزء الخاص بخطأ الجمعية، بحيث يفهم منه أنه أيضاً شريك في الخطأ.
 ٥. يبلغ العميل أن الجمعية تتعامل مع الشكاوى وفق الإجراءات المتتبعة في الجمعية بشأن الشكاوى.
 ٦. إذا لم يقنع العميل فيقترح عليه أن يحرر شكاوى مكتوبة.
 ٧. إذا رفض المشتكى الحلول المقترحة أو بدأ في الجدال يتم إحالته إلى المشرف أو المسؤول الأعلى من مستقبل الشكاوى.

متابعة الشكاوى وإغلاقها:

١. يتم إطلاع المشتكى باستمرار على آخر التطورات، ويوضح له إذا كان سيتم مراجعة الخلافات أو الحقائق، والموعد المتوقع للحصول على النتائج.
٢. إذا كان مقدم الشكاوى على حق، أعلن ذلك بصراحة ووضوح مشيراً إلى ما ستقوم به الجمعية حيال ذلك.
٣. إذا اتضح من تحليل الشكاوى أن المشتكى كان مخطئاً أو أن هناك خلافاً مشروعاً في الرأي، فيجب أن يعلن ذلك أيضاً، ويتم إغلاق الشكاوى بالاتفاق على النتيجة التي تم التوصل إليها.
٤. قد يتطلب التعامل مع بعض الشكاوى تدوين محضر إغلاق لها يوقع عليه من الاطراف ذات العلاقة بالشكاوى.
٥. يتم كتابة تقرير حول المشكلة وتدون الملاحظات بحرص فالشكاوى يمكن تصعيدها.



نموذج إبلاغ عن مخالفة

معلومات مقدم البلاغ (يمكن عدم تعبئة هذا الجزء إذا لم يرغب مقدم البلاغ بكشف هويته)

	الاسم
	الدور الوظيفي
	الادارة
	رقم الجوال
	البريد الإلكتروني
معلومات مرتكب المخالفة	
	الاسم
	الدور الوظيفي
	رقم الجوال
	البريد الإلكتروني
معلومات الشهود (إن وجدوا؛ وبالإمكان إرفاق ورقة إضافية في حال وجود أكثر من شاهد)	
	الاسم
	الدور الوظيفي
	الادارة
	رقم الجوال
	البريد الإلكتروني
بيانات المخالفة	
	طبيعة ونوع المخالفة
	تاريخ ارتكاب المخالفة وتاريخ العلم بها
	مكان حدوث المخالفة
	بيانات أو مستندات تثبت ارتكاب المخالفة
	أسماء أشخاص آخرين اشتراكوا في ارتكاب المخالفة
	أي معلومات أو تفاصيل أخرى أو مرفقات (يشار إليها)
التوقيع:	تاريخ تقديم البلاغ: / /



نموذج الشكوى والتظلم للمستفيد

خاص بالمستفيد		
	اسم المستفيد	
حالة المستفيد	رقم الجوال	
<input type="checkbox"/> ولي أمر <input type="checkbox"/> طالب <input type="checkbox"/> طالبة <input type="checkbox"/> أخرى اذكرها		
نوع المشكلة	تاريخ المشكلة	
<input type="checkbox"/> تظلم <input type="checkbox"/> شكوى	/ /	
وصف المشكلة:		
من يحق له الاطلاع على الشكوى أو التظلم		
<input type="checkbox"/> مجلس إدارة الجمعية	<input type="checkbox"/> المدير التنفيذي	<input type="checkbox"/> مدير القسم
خاص بمن ينظر في المشكلة		
التوقيع	تاريخ النظر فيها	اسم من نظر في المشكلة
التوجيه:		
السبب:	<input type="checkbox"/> لم يتم <input type="checkbox"/> تم	تنفيذ التوجيه
إغلاق الشكوى		
التوقيع	تاريخ إغلاق الشكوى	اسم من أغلق الشكوى



نموذج الشكوى والتظلم للموظف

خاص بالموظف			
الرقم الوظيفي	رقم الجوال	القسم	اسم الموظف
نوع المشكلة		تاريخ المشكلة	
<input type="checkbox"/> تظلم <input type="checkbox"/> شكوى		/ /	
وصف المشكلة:			
من يحق له الاطلاع على الشكوى أو التظلم			
<input type="checkbox"/> مجلس إدارة الجمعية		<input type="checkbox"/> المدير التنفيذي	
<input type="checkbox"/> مدير القسم			
خاص بمن ينظر في المشكلة			
التوقيع		تاريخ النظر فيها	
اسم من نظر في المشكلة			
التوجيه:			
تنفيذ التوجيه			
تم <input type="checkbox"/> لم يتم <input type="checkbox"/> والسبب:			
إغلاق الشكوى			
التوقيع		تاريخ إغلاق الشكوى	
اسم من أغلق الشكوى			