

كتاب وقارئ

المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
ترخيص | 5093



سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية المبلغين جمعية كتاب وقارئ



مقدمة:

توجب سياسة وإجراءات الإبلاغ عن المخالفات على منسوبي الجمعية من أعضاء مجلس إدارة ومسؤولين تنفيذيين وموظفين ومتطوعين الالتزام بمعايير عالية من الأخلاق الشخصية أثناء العمل، وممارسة واجباتهم ومسئولياتهم، وتضمن هذه السياسة أن يتم الإبلاغ في وقت مبكر عن أية 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 نم يعمل لصالح الجمعية مراعاة قواعد الصدق والنزاهة أثناء أداء مسؤولياتهم والالتزام بكافة القوانين واللوائح المعمول بها، وتهدف هذه السياسة إلى تشجيع كل من يعمل لصالح الجمعية للإبلاغ عن أي مخاطر أو مخالفات وطمأنتهم إلى أن القيام بهذا الأمر آمن ومقبول، ولا ينطوي عليه أية مسؤولية.

النطاق:

تطبق هذه السياسة على جميع من يعمل لصالح الجمعية سواء كان من أعضاء مجلس الإدارة أو المسؤولين التنفيذيين أو الموظفين أو المتطوعين أم المستشارين بغض النظر عن مناصبهم في الجمعية وبدون أي استثناء ويمكن أيضاً لاي من أصحاب المصلحة من مستفيدين ومانحين ومتبرعين وغيرهم الإبلاغ عن أي 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.

تشمل 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 ادعاء النفقات الكاذبة، أو إساءة استخدام الأشياء القيمة أو عمليات غسيل الأموال أو دعم الجهات المشبوهة.
- عدم الإفصاح عن حالات تعارض المصالح مصل: استخدام شخص منصبه في الجمعية لتعزيز مصالحه الخاصة أو مصالح الآخرين فوق مصلحة الجمعية.
- إمكانية الاحتيال بما في ذلك إضاعة أو إخفاء أو إتلاف الوثائق الرسمية.



- الجرائم الجنائية المرتكبة أو التي يتم ارتكابها أو التي يحتمل ارتكابها - أيًا كان نوعها.
- عدم الالتزام بسياسات وأنظمة وقواعد الرقابة الداخلية أو تطبيقها بصورة غير واضحة.
- الحصول على منافع أو مكافآت غير مستحقة من جهة خارجية لمنح تلك الجهة معاملة تفصيلية غير مبررة.
- الإفصاح عن معلومات سرية بطريقة غير قانونية.
- التلاعب بالبيانات المحاسبية.
- تهديد صحة الموظفين وسلامتهم.
- انتهاك قواعد السلوك المهني والسلوك غير الأخلاقي.
- سوء استخدام الصلاحيات أو السلطات القانونية.
- مؤامرة الصمت والتستر فيما يتعلق بأيّ من المسائل المذكورة أعلاه.

ثانياً: الضمانات

تهدف هذه السياسة إلى إتاحة الفرصة لكل من يعمل لصالح الجمعية 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 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 البلاغات معطيات اشتباه صادقة ومعقولة ولا يهم إذا اتضح بعد ذلك أنه 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 أية مخالفة، ولكن في حالات معينة يتوجب في بعض البلاغات الكشف عن هوية مقدم البلاغ، ومنها مثلاً ضرورة كشف الهوية أمام أية 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 أي تحقيقات بنفسه حول موضوع البلاغ، كما تضمن السياسة عدم إيذاء مقدم البلاغ بسبب البلاغ عن المخالفات وفق هذه السياسة.

ثالثاً: إجراءات الإبلاغ عن مخالفة:

أ. 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 مناولاً.
 - العنوان البريدي.
 - البريد الإلكتروني.

ب. إجراءات تقديم الشكاوى:

القنوات الرئيسية لاستقبال الشكاوة والبلاغات الخارجية (المستفيدين):

- يتم تلقي الشكاوى من خلال القنوات التالية:
 - صندوق الشكاوى والبلاغات الموجود في منطقة الاستقبال بالجمعية.
 - التبليغ المباشر إلى موظف الاستقبال في الجمعية.
 - الاتصال الهاتفي على رقم (00966553990307).
 - إرسال بريد إلكتروني على : info@brs.sa
 - إرسال خطاب رسمي على صندوق بريد الجمعية.
 - كما تحرص الجمعية على استطلاع رُؤى المستفيدين من خلال استمارات رضا المستفيدين لقياس أداء العاملين.

ج. آلية تقديم أو استقبال الشكاوى:

1- استكمال البيانات المطلوبة لمقدم الشكاوى (التحقق من صحة الشكاوى).



- 2- معالجة الشكوى إذا كانت من ضمن اختصاص الموظف المسئول والحالات الاعتيادية في الجمعية.
- 3- تقرير الاعتذار الرسمي في حال التقصير غير المقصود، وتوضيح الأسباب إذا كانت هناك مبررات منهيّة ومنطقية لمقدم الشكوى.
- 4- في حال تصعيد الشكوى وتبين وجود تقصير أو إهمال متعمد يمس سمعة الجمعية ومستوى خدماتها أو كانت الشكوى تُهمّة أخلاقية أو معنوية تسببت في ضرر جسيم، يتم تحويل الشكوى للمدير التنفيذي لاتخاذ الإجراءات القانونية وفقاً لأنظمة الجمعية ولوائحها.

د. النظر في الشكوى وفتح تحقيق رسمي:

يعتمد الإجراء المتخذ بخصوص الإبلاغ عن أيّة مخالفة وفق هذه السياسة على طبيعة المخالفة ذاتها، إذ قد يتطلب ذلك إجراء مراجعة غير رسمية أو تدقيق داخلي أو تحقيق رسمي. يتم اتباع الخطوات التالية في معالجة أي " بلاغ:

- التأكد من أن البلاغ المقدم غير كيدي من خلال تحري قسم العلاقات العامة، وإطلاع المدير التنفيذي للجمعية على الواقعة والتأكد من صحة البلاغ.
- في حال التأكد من صدق الشكوى يتم تحويلها للجنة الإدارية للنظر في الواقعة واتخاذ الإجراءات وفقاً للوائح والأنظمة والقوانين ذات العلاقة.
- في حال كان المدير التنفيذي طرفاً في الشكوى يتم النظر فيها من قبل اللجنة الإدارية دون وجوده ضمن أعضاء اللجنة.
- تقوم اللجنة الإدارية بالاطلاع 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 (لائحة الإجراءات والعقوبات).

- إذا تبين أن البلاغ غير مبرر فلن يتم إجراء أيّ 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.



- تبليغ الإدارات والأقسام المعنية لاتخاذ 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 (15) يوماً من تاريخ صدور القرار.
- متى كان ذلك ممكناً يتم تزويد مقدم البلاغ بمعطيات عن أيّ تحقيق تم إجراؤه، ومع ذلك لا يجوز إعلام مقدم البلاغ بأيّ إجراءات تأديبية أو غيرها مما قد يترتب عليه إخلال الجمعية بالتزامات السرية تجاه شخص آخر.
- تلتزم الجمعية بالتعامل مع الإبلاغ عن أيّة مخالفة بطريقة عادلة ومناسبة ومتوافقة مع لائحة الجزاءات والعقوبات المعتمدة من مجلس الإدارة.

الاعتماد:

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه السياسة في اجتماعه رقم 2 بتاريخ 1444/10/13 هـ الموافق 2023/05/04م في دورته الأولى وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات الإبلاغ عن المخالفة وحماية المبلغين السابقة وما في حكمها.

خاتمة:

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية وعلى جميع العاملين الذين يعملون تحت إدارتها وإشرافها الاطلاع على الأنظمة المتعلقة بهذه السياسة والإلمام بها والتوقيع عليها والالتزام بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباتهم ومسئولياتهم الوظيفية.



نموذج إبلاغ

مخالفة

شكوى

اقتراح

خاص بموظفي جمعية كتاب وقارئ فقط	
معلومات مقدم البلاغ (يمكن عدم تعبئة هذا الجزء إذا لم يرغب مقدم البلاغ في الكشف عن هويته)	
الاسم	
المسمى 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 (الجوال)	
البريد الإلكتروني	
معلومات صندوق البريد	
معلومات مرتكب المخالفة	
الاسم	
المسمى الوظيفي	
الإدارة	
رقم الهاتف	
البريد الإلكتروني	
معلومات الشهود (إن وجدوا وبالإمكان إرفاق ورقة إضافية في حالة وجود أكثر من شاهد)	
الاسم	
المسمى 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